



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE EDUCACIÓN

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

**LA ARGUMENTACION PRESENTE EN PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS**

Trabajo de investigación para optar al título de Maestría en Educación

MARTHA PATRICIA ÁVILA ROBLES

CAROLINA CRUZ ROMERO

Asesor: Éder García Dussán

BOGOTÁ, 2014



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE EDUCACIÓN

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

**LA ARGUMENTACION PRESENTE EN PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS**

Trabajo de investigación para optar al título de Maestría en Educación

Martha Patricia Ávila Robles

Carolina Cruz Romero

Asesor: Éder García Dussán

BOGOTÁ, 2014

Gracias a Dios por elegir unir nuestro camino y permitirnos recorrerlo juntas.
Gracias a nuestros Padres porque al darnos la vida nos enseñaron las maravillas de
alcanzar el amor, las metas y los sueños propuestos.
Gracias Esposos, Hijas y Familia por la paciencia, la incondicionalidad y creer en
nosotras.
Gracias amiga, hermana de mi alma, por ser mi apoyo en la desesperanza y el dolor.
Gracias a quienes compartieron con nosotras su experiencia de vida para que este
producto sea hoy el inicio del futuro.

RESUMEN

La presente investigación primera acerca del tema en la Maestría en Educación de la Universidad Santo Tomás, surgió como una necesidad de las investigadoras por precisar cuáles eran las categorías de argumentación que utilizaban tanto los docentes como los estudiantes en los escenarios de resolución de conflictos interpersonales que se presentan entre éstos.

Así, entre las principales categorías argumentativas se mencionan: los participantes, el tema, la justificación, el propósito y los medios utilizados. Metodológicamente la investigación se abordó bajo la estrategia de la observación participante, elaborando para ello las mencionadas categorías argumentativas como categorías de análisis.

Los hallazgos encontrados hacen referencia a que mientras los docentes utilizan la norma como elemento esencial de sus argumentaciones, los estudiantes emplean la emoción como fundamento de su argumentación.

PALABRAS CLAVES

Argumentación – Docentes – Estudiantes – Resolución de Conflictos

ABSTRACT

This research, the first about the subject in the Education Masters program at the University San Tomas, emerged as a need for the researchers to specify the argument categories used by professors and students in the interpersonal conflict resolution scenarios that they are faced with.

Therefore, the following are the main argument categories: parties, subject matter, rationale, purpose and resolution techniques used. Methodologically this research was

conducted using the participant's observation strategy and developing the argument categories as categories for analysis.

The findings showed that while professors used the regulation as their essential reasoning, students appeal to emotions as the foundation of their logic.

KEY WORDS

Argument – Professors – Students – Conflict resolution

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I	
1.1. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.2. Pregunta problema.....	12
CAPITULO II	
2. OBJETIVOS.....	13
2.1. Objetivo general.....	13
2.2. Objetivos específicos.....	13
CAPITULO III	
3. JUSTIFICACIÓN.....	14
CAPITULO IV	
4. MARCO REFERENCIAL.....	18
4.1 Antecedentes.....	19
4.1 Marco Teórico.....	24
4.1.1. Teoría del Conflicto.....	24
4.1.2. Resolución de Conflictos.....	28
4.1.3. Conflicto Escolar.....	30
4.1.4. La Argumentación.....	33
4.2. Marco Contextual.....	41
4.2.1. IED María Mercedes Carranza.....	41
4.2.2. Reseña Histórica.....	41
4.2.3. Misión.....	41

4.2.4. Visión.....	42
4.2.5. Valores.....	42
4.2.6. Convivencia Escolar.....	42
4.2.6.1. Funciones de los mediadores.....	43
4.2.6.2. Pasos de la mediación.....	43
4.2.6.3. Límites de la mediación.....	44

CAPITULO V

5. DISEÑO METODOLÓGICO.....	44
5.1. Tipo de Investigación.....	46
5.2. Recolección de la Información.....	47
5.3. Tratamiento de la Información.....	49

CAPITULO VI

6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	52
6.1. Matriz de categorías de análisis.....	52
6.2. Análisis.....	55
6.2.1. Tema. Valores.....	56
6.2.2. Justificación.....	60
6.2.3. Propósito.....	62
6.2.4. Participantes. Actitud del actor.....	64
6.2.5. Medios utilizados.....	65
6.2.6. Argumentación y Mediación.....	66
6.2.7 La Resolución de conflictos en el ámbito escolar.....	69
CONCLUSIONES.....	71
BIBLIOGRAFÍA.....	78
ANEXOS.....	81

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como finalidad la identificación de categorías argumentativas que se presentan en los procesos de resolución de conflictos, entre estudiantes y docentes del colegio María Mercedes Carranza de la localidad de Ciudad Bolívar en Bogotá. Institución que hace parte del Programa para la Gestión del Conflicto Escolar –Hermes de la Cámara de Comercio de Bogotá, donde las maestrantes han desarrollado su experiencia de trabajo en consultoría por más de nueve años.

El conflicto escolar ha venido creciendo de manera importante en nuestro país. La constatación empírica da cuenta de ello, al igual que resultados de investigaciones adelantadas al respecto. El matoneo en las instituciones educativas es una realidad fenoménica reconocida por los integrantes de la comunidad. Hasta el momento se han visibilizado con mayor énfasis las relaciones conflictivas entre estudiantes, pero en los últimos años se ha evidenciado, otra problemática no menos grave, la relacionada con conflictos entre docentes y estudiantes.

El Centro de Estudio y Análisis de la Convivencia y la Seguridad de la Cámara de Comercio de Bogotá ha iniciado una serie de investigaciones, con la finalidad de establecer la dimensión del problema, donde se estima que el 35% de los docentes de los colegios públicos y privados de esta ciudad, han sido amenazados al menos en una oportunidad. Entre las principales formas de violencia contra los docentes se mencionan amenazas, hurtos y daño del vehículo.

Por otro lado, algunos estudiantes también se quejan de la conflictividad que se presenta en los colegios originada por profesores, siendo el ejercicio abusivo del poder la causa de mayor mención por parte de ellos, hecho explícito en amenazas con la nota o con reportarlos ante instancias superiores, discriminación, insultos y gritos.

Hoy se reconoce que la conflictividad en la escuela es un fenómeno complejo, que tradicionalmente se ha pretendido intervenir con modelos informales de resolución que

no siempre emplean principios pacíficos y que, por tanto, concluyen o se atenúan de esta forma. Por lo anterior, es necesario implementar una estrategia que incluya el diálogo, la escucha activa y el reconocimiento del otro; iniciando un proceso de prevención y de transformación virtuosa de la forma en que se tramitan y resuelven las diferencias y los altercados en la comunidad educativa; último para lo cual y dentro de lo que resulta importante establecer, el tipo de argumentación que se emplea y, de ser preciso, el que debería imperar.

Para la organización metodológica y conceptual de este trabajo, el presente documento se expone en seis acápites que dan cuenta del proceso adelantando por las maestrantes en el interés de resolver los cuestionamientos que formulan y orientan la exploración.

El primer capítulo plantea la formulación del problema partiendo de la revisión de antecedentes sobre el tema de interés, luego se presenta la pregunta de investigación que implica la necesidad de emprender esta ruta a indagar.

El segundo capítulo, muestra el objetivo general y los objetivos específicos que este trabajo busca alcanzar en el abordaje de la situación problémica referida en el acápite anterior.

En el tercer capítulo se describe a manera de justificación, la pertinencia del estudio y se señalan los beneficios en el campo conceptual o metodológico; se responde a los cuestionamientos ¿por qué? y ¿para qué? de lo investigado y se hace énfasis en lo significativo del proyecto como aporte o beneficio para las instituciones educativas.

El cuarto capítulo presenta el marco referencial compuesto por el fundamento teórico, y contextual. En primera instancia, se exponen las teorías generales dentro del campo de conocimiento que se aborda y se plantean elementos como resolución de conflictos, convivencia escolar y argumentación. En segundo lugar y a nivel contextual, se hace la descripción del colegio donde se desarrolla el estudio.

El quinto capítulo corresponde al diseño metodológico de la investigación, desde un enfoque humanístico interpretativo y de tipo cualitativo. Igualmente se presentan las técnicas para recolección de la información, así como las estrategias de tratamiento y análisis para las mismas.

El sexto capítulo expone los resultados obtenidos como respuesta a los objetivos de investigación planteados.

Finalmente las maestrantes establecen una serie de conclusiones que para lectores u otros investigadores pueden ser tomados como puntos de partida al esclarecer nuevos interrogantes sobre el tema.

CAPITULO I

1.1. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

En este capítulo se revelan los antecedentes, contextualización de la situación en el colegio, necesidad de la exploración y finalmente se formulan las preguntas que orientan este ejercicio investigativo.

La conflictividad en el medio educativo cada día es mayor. Asistimos a una problemática en todos los órdenes en las instituciones educativas de nuestro país, que merecen atención y que posiblemente son el reflejo de las crisis que vive nuestra nación.

Los estudios, principalmente, aquellos referenciados a la violencia entre educandos dan cuenta del problema. Una reciente investigación de la Universidad de los Andes (Robayo, 2011) señaló que en algunos colegios el 85% de los estudiantes han sufrido algún tipo de amenaza por parte de sus compañeros. En un estudio similar la Secretaría de Convivencia y Seguridad del Distrito Capital halló que este porcentaje era menor, sin embargo como se discutirá más adelante esta diferencia de cifras no disminuye el problema, todo lo contrario lo hace más visible y por tanto la importancia de emprender acciones, desde la prevención, para contribuir a la disminución de las diferencias. Así, la resolución pacífica de conflictos se convierte en un poderoso instrumento para atenuar la problemática. Cuando se logra que un estudiante y un docente se sienten a dialogar, el camino recorrido será provechoso y se convertirá en un paso enorme en la búsqueda de un país más justo, equitativo y por tanto más pacífico.

Cuando el sujeto en el contexto educativo interactúa con otros, pone de manifiesto la intrínseca indisolubilidad entre comunicación verbal y no verbal; el comportamiento no verbal no solo apoya al verbal, sino que ambos se necesitan; entonces el docente en el ejercicio de su labor educativa en la configuración del clima de relaciones sociales en el aula, es donde muestra su personalidad y transmite con su lenguaje no verbal la

percepción que se lleva de sus estudiantes; por consiguiente genera respuestas favorables o desfavorables por parte de las que deja ancladas en los estudiantes. Bonhome, (2004) expresa que las relaciones que se crean con otras personas se basan no sólo en contenidos manifestados verbalmente, sino que existen muchísimos otros mecanismos, llenos de significados, (...) la postura, el tono de voz, la mirada, un gesto e incluso el silencio mismo, todos son portadores de gran información, que siempre está a nuestra disposición, para ser descodificada y darle la interpretación apropiada.

Desde la visión de la argumentación como comunicación, se evidencia que toda interacción lingüística es argumentativa, afirmando que los procesos son discursivos o comunicativos. En cada interacción se ponen en juego las relaciones de poder (convencer, ser aceptado, ser creído) que existen en la sociedad debidas a las diferencias entre los individuos. En la competencia comunicativa está incluida la aptitud lingüística, involucrando el conocimiento de las reglas por medio de las cuales se realiza el acto del habla (Pérez, 2008).

Las operaciones de la vida social implican que no existe ningún discurso que insertado en un contexto humano, no sea argumentativo, es decir que no contenga intenciones y procesos persuasivos. El discurso es presentado entonces, como un conjunto de estrategias que apuntan a convencer a otros Vignaux (1986), en el discurso argumentativo son los problemas de la realidad socioeconómica y diferencias de opinión que surgen en el campo cotidiano, a los cuales se trata de dar solución o por lo menos llegar a acuerdos transitorios en el camino de la búsqueda de la verdad.

De otro modo, la escuela es, sin duda, un escenario de socialización en el cual convergen todas las potencialidades de nuestro país, pero del mismo modo todas las problemáticas que le afectan. A la escuela llegan los estudiantes con sus sueños, sus esperanzas y sus deseos de salir adelante, pero también con sus frustraciones, sus desencantos y sus desengaños.

Así, la convivencia escolar está afectada directamente por los conflictos que se presentan a diario entre los distintos actores de la comunidad educativa, siendo de mayor interés y los más investigados aquellos entre estudiantes y estudiantes. Los problemas se presentan por rumores, apodos, chismes, envidias, intimidación, amenazas, etc., los que evolucionan en ofensas físicas, verbales y en algunas ocasiones en agresiones con alto contenido de violencia. Robayo (2011) encontró que el 32% de los estudiantes de colegios de Bogotá han sufrido intimidación, aunque aclara la autora que este porcentaje varía según el colegio, ya que en algunos alcanza niveles del 85.7% y en otros disminuye al 11% y que los compañeros de curso (25%), según el estudio son los mayores intimidadores. Otras investigaciones que han dado cuenta del problema entre los educandos son las realizadas por Chaux (2007), De Zubiría, Castilla y Peralta (2009) y De Zubiría (2009).

Por su parte, las disyuntivas entre docentes también se hacen presentes cuyas causas son las mismas que para los estudiantes, solamente que estas no trascienden en violencias, por lo menos a la esfera pública.

Así, en el medio escolar se ven envueltos también en controversias, los docentes con los estudiantes; estas disputas no se han trabajado mucho desde la misma resolución de conflictos. Las causas entre otras son, colocación de apodos, chismes, injusticias, incumplimiento del manual de convivencia, intimidación, etc. Cabezas (2008).

De otro modo, en el sistema educativo se han venido implementando diversas estrategias para la resolución de problemas. Entre ellas se menciona la mediación, cuyo propósito es que los actores involucrados dentro de una disputa resuelvan con ayuda de un tercero sus diferencias. Igual alternativa se aplica cuando el conflicto es entre un docente y un estudiante o un grupo de ellos. Aunque a decir verdad, a pesar de que la conflictividad existe, la mayoría de los docentes se niegan a mediar con sus estudiantes.

Cuando los docentes acuden a un proceso de mediación llegan, generalmente predispuestos, otros con buena disposición para solucionar sus inconvenientes con los estudiantes, empero se hacen presentes una serie de factores que impiden que este proceso se lleve a cabo; entre ellos se mencionan: relaciones de poder, estigmatización, no reconocimiento del otro como interlocutor válido y desconocimiento del joven y su mundo. Los estudiantes, por su parte, vienen a dirimir el inconveniente con los docentes con sus propios prejuicios, imaginarios, temores a represalias, lo cual afecta también el proceso mismo de resolución.

Ahora bien, una de las principales dificultades que se presentan al momento de aclarar estos inconvenientes entre docentes y estudiantes surge con la comunicación. Pues como es bien conocido, la competencia comunicativa no es solo un problema de la lingüística, sino que hace referencia también al contexto cultural del individuo. La comunicación juega, entonces, un papel fundamental al momento de realizar un acercamiento al conflicto y a la búsqueda posterior de su solución.

Dentro de las dificultades en la comunicación encontramos las posibilidades de demostración que ofrecen los actores para persuadir o convencer al otro de la validez del razonamiento propio. La argumentación entendida como la capacidad o habilidad del ser humano para exponer sus ideas y convencer al otro que se tiene la razón, es un factor determinante en el proceso de diálogo y conversación para llegar a una solución pacífica del conflicto planteado.

El argumento, pues, constituye un elemento importante al momento de lograr un acuerdo entre las parte en un proceso de mediación escolar. Vignaux (1986) citado por Pérez (2008) precisa que el discurso argumentativo siempre va a estar inserto en un contexto social específico y que el hablante va a argumentar siempre desde su posición; es por tanto que en el proceso dialógico entre un docente y un estudiante, los argumentos para la resolución del conflicto estarán enmarcados desde las posiciones de cada participante.

1.2. Pregunta problema

Es así como en la presente investigación, las maestrantes se propusieron indagar sobre las estrategias argumentativas de los docentes y los estudiantes en los encuentros pedagógicos de convivencia, generando las siguientes sub-preguntas de Investigación: ¿Cómo se comunican docente y estudiante cuando hay una invitación a resolver un conflicto entre las partes?, ¿Qué formas y recursos utilizan unos y otros para sostener sus puntos de vista?, ¿Cómo inciden en la convivencia escolar los procesos de resolución de conflictos entre docentes y estudiantes?

Propuestas estas preguntas, las investigadoras consideran pertinente direccionar el proceso investigativo para obtener respuesta al siguiente interrogante:

¿Cuáles son las categorías argumentativas empleadas en el marco dialógico de docentes-estudiantes del Colegio María Mercedes Carranza en el proceso de resolución de conflictos?

CAPITULO II

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Analizar la argumentación utilizada en ambientes comunicativos de resolución de conflictos entre educadores y educandos de la comunidad educativa en el Colegio María Mercedes Carranza

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar las categorías argumentativas más frecuentes que usan los docentes y los estudiantes cuando entablan ambientes dialógicos de resolución de conflictos
- Describir, a través de categorías propias del discurso argumentativo (Temas-valores, justificación, propósitos, medios utilizados y actitudinal del actor) la interacción comunicativa entre docentes y estudiantes presente en la resolución de conflictos.
- Detallar las formas como las categorías argumentativas usadas en la comunicación escolar entre docentes y estudiantes inciden en el posicionamiento de una opinión de uno y otro actor involucrado

CAPITULO III

JUSTIFICACIÓN

La educación se concibe como una actividad social que tiene implícito como mínimo dos actores docentes y estudiantes; en sus diferentes roles: rol de enseñar y rol de aprender; hace parte de esa actividad social un componente fundamental y es la relación interpersonal, que nos lleva directamente a pensar en las competencias comunicativas entre escolares y maestros.



Esas competencias serían en primera instancia, del maestro hacía el estudiante en cuanto a la percepción que él tiene del comportamiento y como lo interpreta, lo que piensa, lo que espera, las capacidades que le asigna, el lenguaje que utiliza al momento de dirigirse al estudiante, los imaginarios individuales y colectivos que le atribuye de acuerdo a su edad, sexo, formación familiar, a su modo de ser y de expresarse e inclusive con los compañeros con los cuales hace grupo y equipo de trabajo. En segunda instancia del estudiante hacía el maestro, en aspectos afectivos y de relación, disponibilidad de atención, actitud positiva, manera de acercarse a él, capacidad de resolver situaciones conflictivas, percepciones de posturas ante hechos concretos, supuestos escuchados de “otros”, edad, sexo, profesión.

Humberto Maturana (2001), plantea la educación como un proceso de transformación humana en la convivencia que ocurre en todas las dimensiones relacionales del vivir del niño, tanto en los espacios privados de la familia o del jardín infantil, como en los espacios públicos de la calle y el barrio. Por lo cual la escuela entonces, como espacio de educación, se visualiza como un escenario de formación con un proceso permanente, autónomo y libre de socialización donde se ayuda a construir a un ser humano individual y social, con unos elementos significativos que

hacen parte de este proceso (los compañeros de clase, los amigos, la familia, los maestros, las clases), aprendizajes imitativos en su mayoría de padres y educadores.

Las reacciones de comportamientos que asumen tanto los docentes como los estudiantes son de esfuerzo, persistencia, resistencia, relación duda vs. Indiferencia, apatía, agresividad y otra más, por lo que se considera que las representaciones son decisivas para favorecer o entorpecer la construcción desde la escuela en las relaciones interpersonales y de vínculos afectivos, capaces de contribuir críticamente en la edificación de la sociedad de una democracia participativa. (Aguirre, 1998).

En el espacio de construcción de las relaciones al interior de la escuela y las diferentes posturas ante las situaciones conflictivas, es imperativo señalar que las investigadoras como profesionales en Psicopedagogía y Trabajo Social, tienen ya más de una década en el trabajo en contextos escolares, identificando desde esta experiencia dinámicas particulares que condicionan las relaciones estudiantes – docente y docente – estudiante, así como las respuestas que dichos actores dan frente a los conflictos que se presentan entre ellos. Se han observado entonces, algunas de las orientaciones que desde los sujetos referidos se da a los procesos de resolución de conflictos en la escuela; por lo cual es de especial interés para las investigadoras ahondar el tema de la relación estudiante – docente y las posibilidades de interacción de estos dentro y fuera del aula.

En este entramado de interacciones humanas, cobra valor la comunicación que se evidencia en la escuela, en un primer momento podríamos hablar de la comunicación entre docente – estudiante dentro del aula, con una característica de enseñanza y en un segundo momento podríamos referir la comunicación fuera del aula con la connotación más abierta. Nuestra forma de relacionarnos con los demás depende en gran medida del tipo de comunicación establecida entre los diferentes interlocutores. También en el aula, la relación pedagógica es tanto más eficaz cuanto más abierta, positiva y constructiva sea la comunicación profesor –alumno (Vieira, 2007).

El autoconocimiento es la fuente principal de una comunicación, una persona que se conozca bien sabrá reaccionar adecuadamente en las distintas situaciones y que se presentan en la vida cotidiana. En el aula el docente que tenga conciencia de su forma de percibirse a sí mismo, a los demás y sepa reconocer sus actitudes y comportamientos, podrá controlar con cierta facilidad el ambiente en su clase y las relaciones con sus educandos. Por su parte, en el estudiante esta implicación tiene la misma incidencia, si el joven se conoce e identifica sus diversas posturas ante las situaciones cotidianas podrá establecer con mayor destreza relaciones donde muestre sus potencialidades y sin lugar a duda también sus limitaciones.

Dado que el propuesto es un tema que se consolida dentro del contexto escolar, es significativo indagarlo con el fin de ofrecer aportes que contribuyan al mejoramiento de estas interacciones que afectan de una u otra forma la dinámica de la escuela.

Para la Maestría en Educación de la Universidad Santo Tomás es substancial esta propuesta, porque es un tema que a la fecha no se ha abordado como trabajo investigativo de los maestrantes y se consolidaría como innovación en el contexto educativo desde la Universidad.

Referido al macro proyecto Ciudad Escuela, este estudio representa una contribución esencial en la sub línea Comunicación y retóricas formativas, puesto que se pretende dar respuesta a las formas, modos y modalidades de interacción de los sujetos identificando a su vez las categorías argumentativas presentes entre ellos, así como los espacios o características que facilitan relaciones dialógicas y concertadas entre estudiantes y docentes.

En el campo de la investigación, desde una perspectiva humanística interpretativa, esta propuesta es esencial en cuanto aporta la comprensión e interpretación de las relaciones causales internas y externas del problema planteado.

Para los maestros de la Institución Educativa Distrital María Mercedes Carranza reviste esencial importancia los hallazgos producto de esta exploración, por cuanto se

espera el reconocimiento del discurso argumentativo como estrategia a redefinir, analizar y utilizar en escenarios dialógicos de encuentro con alumnos para resolver diferencias entre las partes.

Finalmente para las investigadoras es importante iniciar el camino de la búsqueda de respuestas a las preguntas formuladas, dado que ha sido motivo de intervención profesional la resolución de conflictos entre estudiante- docente y docente – estudiante, y se ha encontrado que estos problemas surgen en la mayoría de las ocasiones por el manejo que dichos actores le procuran frente a las competencias comunicativas; así este camino investigativo si bien aclarará algunos interrogantes, se espera también, deje planteados otros que puedan ser punto de partida de futuras indagaciones sobre el tema.

CAPITULO IV

4. MARCO REFERENCIAL

A continuación se exponen teorías generales y unidades conceptuales sobre elementos propios de la investigación: teoría del conflicto, resolución de controversias, convivencia escolar y argumentación. El marco contextual reseña el colegio en el cual se llevó a cabo la investigación.

El conflicto mismo es tan viejo como el hombre y el inconveniente no es la controversia en sí, sino la forma en que se resuelve. Existen diversos tipos de conflicto; desde el que involucra a naciones o grupos de ellas, aquel en el cual las diferencias surgen entre países, los Estados con conflictos internos, ya sea por raza o creencia religiosas o por inconformidad con las políticas de un Estado y las disputas entre personas.

A lo largo de la historia se han utilizado diversas estrategias para dirimir los desacuerdos: la imposición de un bando sobre otro, la negociación directa, la negociación a través de un tercero, la conciliación y la mediación.

En el conflicto escolar hacen presencia diferentes actores y diferentes tipologías de la confrontación. Los problemas entre estudiantes, las disputas entre docentes, las diferencias entre docentes y directivas de las instituciones y las controversias entre docentes y estudiantes.

Los conflictos entre los docentes y los estudiantes son un fenómeno relativamente nuevo dentro de la problemática escolar, al cual no se le ha prestado la suficiente atención. Esta disputa no es nueva, lo que sucede es que ahora es mucho más visible que en épocas anteriores. Hoy son más conocidos los casos de estudiantes que agreden o intimidan a sus docentes; así como también los eventos de maestros que utilizan su autoridad para burlarse, menospreciar o amenazar a un educando.

En Colombia la resolución pacífica de conflictos, desde lo cotidiano, ha utilizado diversas estrategias entre las que se mencionan: la conciliación en derecho y en equidad, la mediación, la amigable composición y los Jueces de Paz, entre otras. Cada uno de ellas con diversos alcances, propuestas y contenidos.

La estrategia utilizada en la presente investigación son los Encuentros Pedagógicos de Convivencia, orientados por un profesional preparado en conciliación y en los cuales se busca no solamente la resolución de un conflicto, sino que quede un aprendizaje tanto para el docente como para el estudiante y que ese saldo pedagógico contribuya a mejorar la convivencia al interior de las instituciones educativas.

La forma como argumentamos, los contenidos que se utilizan, son importantes al momento de llegar a un acuerdo con el otro. En el argumento dialógico siempre se tiene en cuenta que estamos en presencia de un interlocutor válido y con el cual podemos disentir pero no ofender.

4.1. Antecedentes

Se encuentran varias investigaciones referidas al tema del conflicto escolar, principalmente entre estudiantes. Las investigaciones en torno al conflicto entre docentes y estudiantes son casi inexistentes, apenas se está dimensionando esta problemática y con relación a la utilización de la argumentación en la resolución de conflictos se encontró una investigación realizada en San Luis (México).

Un Modelo Lógico Formal para el Estudio de los Argumentos Emocionales en el Proceso de Construcción de Acuerdos. 2011. Antonio Aguilera Ontiveros & Julio C. Contreras. Colegio de San Luis México. Revista Colombiana de Psicología. Vol. 20 No. 2 Universidad Nacional de Colombia.

El artículo hace parte de una investigación realizada por los autores cuyo propósito fue utilizar un modelo computacional para el análisis de argumentos emocionales en los procesos de construcción de acuerdos.

El trabajo exhibe un modelo Lógico-Formal para el estudio de argumentos emocionales en una estructura de formación de consenso dentro de un proceso de negociación-coordinación.

El documento analiza las diferentes teorías que existen con respecto a la Argumentación. Muestra la conceptualización que realizan Perelman y Olbrechts-Tyteca (1994) y así como también menciona los trabajos en torno al tema realizados por: O'Keefe (1977), Wenzel (1992) y los trabajos que se han realizado con relación a la psicología computacional, Marsella, Gratch & Petta, (2010); Thagar & Kroon (2006), estos últimos, han trabajado especialmente las emociones como parte de los mecanismos de argumentación.

Thagar & Kroon (2006), presentan un modelo que establece que las decisiones grupales generalmente son emocionales y proponen una teoría computacional de decisión grupal, que se interpreta como el alcance de un consenso emocional; presentan tres aspectos en este tópico: comunicación argumental de las emociones; contagio emocional, basado en la teoría que las personas involucradas en ocasiones imitan y sincronizan sus movimientos con las expresiones faciales, tonos de voz, movimientos y comportamientos de los demás participantes y por último, mecanismos mixtos que conllevan aspectos tanto racionales como emocionales.

El proceso de argumentación, dicen los autores, contiene elementos básicamente racionales, pero también hay elementos no lógicos como los llaman, entre los cuales se menciona la "carga" (énfasis, tono de voz y lenguaje corporal) que acompaña la argumentación. Gilbert (1994) citado en este trabajo menciona, cuatro modelos de argumentación no lógica: el modo lógico, modo emocional, el modo visceral y el modo Kisceral. Los argumentos emocionales pueden contener elementos de conflictos, tales como la utilización de sarcasmos, ironías y sentimientos expresados en diversos momentos del proceso argumentativo.

Se preguntan posteriormente ¿cómo afecta una emoción el comportamiento racional? Y siguiendo a Elster (1996) mencionan que hay cuatro elementos básicos del proceso racional en la toma de decisiones: a) los deseos, b) las creencias, c) la información y d) la acción. Las creencias afectarán la toma de decisión ya que pueden estar sustentadas en una información errada o en un conocimiento equivocado. Las emociones no solamente afectan las creencias sino que dada su complejidad dificultan el proceso de toma de decisión.

Consecutivamente el trabajo analiza el modelo emocional de Ortony, Clore y Collins (1988 y 1994). Este modelo estudia los aspectos cognitivos del comportamiento humano, según el cual las emociones son vistas como reacciones de valencias hacia los objetos, los eventos, los agentes y sus acciones. De acuerdo con este modelo hay seis grupos de emociones: 1) las emociones de auto bienestar (alegría, angustia), 2) fortuna de los demás (felicidad por, regocijo malicioso por, resentimiento y apesadumbrado por), 3) emociones basadas en prospectos (esperanza, satisfacción, alivio, miedo, temores, decepción), 4) atribuciones (orgullo, admiración, vergüenza y reproche), 5) atracción (agrado o rechazo) 6) Congruencia entre bienestar y atribuciones.

Para el propósito de formación-negociación de acuerdos, los autores emplearon el modelo CONSA (Collaborative, Negotiation System based on Argumentation) elaborado por Jung (2001). El modelo, según Aguilera y Contreras (2011, p 224), “conceptualiza la resolución de conflictos como una meta común que explícitamente deben lograr los miembros de un equipo de trabajo” Así, el desarrollo de la disputa influirá de manera decisiva en la aceptación de los argumentos planteados por las partes.

El modelo propuesto en la investigación determinará que cada participante tiene unos problemas que debe resolver para llegar a acuerdos con otros miembros del equipo de trabajo. Según el modelo CONSA, es preciso resolver las oposiciones ya que ellas inhiben los arreglos. Es decir, primero hay que superar las complicaciones que se tienen emocionalmente con otros participantes y luego proceder a llegar a negociaciones.

Como conclusión se presenta un modelo de construcción de acuerdos basado en procesos argumentativos en contexto emocionales. El marco teórico utilizado es la lógica modal. Emplearon igualmente el modelo cognitivo sobre las emociones propuesto por Ortony (1988) y el modelo de construcción de consenso de Jung y Tambe (2001).

Esta investigación contribuyó de manera esencial, al presente trabajo, en la comprensión de las emociones presentes en el ser humano al momento de dirimir un conflicto. Los discursos argumentativos no solamente están basados en la lógica y desde la razón, también juega un papel importante la emoción, que trasmite cada uno de los actores en sus gestos, palabras, posturas con las que se pretende influir en el otro.

Como antecedente, también, a esta investigación se presenta un estudio realizado en la Universidad de los Andes, Bogotá, 2011 que aborda la problemática de conflictividad y las maneras de resolverla en el ámbito escolar.

Estudio de las Principales Variables que Influyen en el desempeño de Colegios en un programa de Resolución de conflictos en Bogotá. 2011. Laura Robayo. Tesis para optar por el título de Maestría en Ingeniería. Universidad de los Andes.

La investigación tomó en cuenta los contextos sociales en los cuales se desarrolla el Programa Hermes de la Cámara de Comercio de Bogotá, dedicado a la formación de conciliadores y al fortalecimiento de contenidos y procesos propios de mediación escolar, con el propósito de realizar un análisis comprensivo de la implementación del Programa.

En este antecedente la investigadora tuvo en cuenta las variables que caracterizan la comunidad educativa y su entorno, qué influye en el desempeño de las instituciones de educación en el programa Hermes. Se establecieron las razones por las cuáles el desempeño de las instituciones educativas difiere en el Programa teniendo en cuenta

que es estandarizado, se aplica de la misma manera en cada una de ellas y sigue los mismos procedimientos.

Estableció la investigación que el programa Hermes se determinan como variables de estudio, las características del colegio, de su entorno, de sus estudiantes, docentes, padres de familia, las relaciones de sus actores, contextos sociales, entre otros.

La indagación citada, abordó metodológicamente el tema iniciando con una revisión bibliográfica, luego se determinaron las variables a utilizar y por último se diseñaron los instrumentos de recolección de información, básicamente a través de la aplicación de encuestas.

Algunos hallazgos fueron: el 32% de los estudiantes dicen haber sido víctima de intimidación, aunque es claro que hay diferencias entre los colegios encuestados; mientras, en el Prospero Pinzón de la localidad de Kennedy el 85.7% de los estudiantes ha sido víctima de intimidación, en el colegio República Dominicana de la localidad de Suba, el porcentaje es del 11.6%. La intimidación, según el estudio, depende del colegio. Con relación a la frecuencia de provocación encontró que el 73.1% ha sido amenazado al menos una vez al mes. El lugar donde más se amedrenta es el mismo salón de clase con 25.8% y precisa la investigadora que llama la atención este dato ya que en este lugar hay presencia de figuras de autoridad. Entre las formas de intimidación se encontraron: colocación de apodos, hurtos, chismes, burla, amenazas y agresiones verbales y físicas. La población de los colegios objeto de estudio es mayoritariamente femenina (57%); dentro de las actividades secundarias a la de tomar las clases se encuentran: compartir ratos de ocio con los amigos, practicar deporte y entretenerse con video juegos. Algunos escolares tienen otras ocupaciones como cuidar a un hermano menor, a los abuelos, a los sobrinos u otro familiar, al igual que trabajar para obtener ingresos esenciales en el hogar.

Entre las principales conclusiones del estudio con relación al tema que nos ocupa están: las aspiraciones profesionales de los jóvenes estudiantes son altas, el 72% desea seguir una carrera universitaria; el porcentaje de amenaza difiere en cada

colegio; el sitio donde hay mayor intimidación es en el salón de clases y después de salir del colegio; una de las formas más comunes de violencia se presenta en la propagación de chismes, murmuraciones e intrigas, seguido del hurto y las amenazas, y los actores son generalmente compañeros de curso y de grados superiores.

Conocer la dinámica del conflicto escolar es sin dudas de vital importancia para la presente investigación. ¿Cuáles son las controversias que se presentan con mayor prevalencia en los colegios Distritales? ¿Cuáles son los principales actores dentro de ese conflicto? Fueron interrogantes que la investigación de la Universidad de los Andes dilucidó y facilitó en la percepción del fenómeno a las maestrantes.

4.2. Marco Teórico

4.2.1. Teoría del Conflicto

La historia del hombre está plagada de ejemplos de las diversas controversias que han surgido a lo largo del desarrollo de la humanidad. Los problemas son de diferente índole. Se ha identificado plenamente el conflicto entre bloques de países, ejemplo clásico las guerras mundiales; las disputas interestatales, muchas veces generadas por problemas fronterizos; las controversias al interior de los países por inconvenientes étnicos; la lucha social presente generalmente entre los movimientos sociales y los Estados; la oposición armada (caso colombiano) hace referencia a las disensiones políticas de un grupo rebelde frente a un gobierno y por último, la crisis cotidiana, la cual está relacionada con los enredos, pleitos y problemas (Lederach, 1998) que habitualmente viven los ciudadanos y que en la mayoría de las ocasiones no trasciende, pero que si afectan las relaciones sociales.

Ahora, una aclaración necesaria, es que en el presente trabajo solamente hablaremos del conflicto generado en la dinámica de la cotidianidad escolar. Es decir aquel en el cual los actores principales son los individuos o en algunas ocasiones pequeños grupos que se encuentran involucrados en una problemática determinada, y como veremos más adelante específicamente nos centraremos en el desacuerdo en la escuela.

La conceptualización de conflicto se encuentra desde diversos ámbitos. Fisas (2002), uno de los teóricos que más ha trabajado en el campo de la resolución de controversias, afirma que el problema se presenta cuando un actor que bien puede ser una persona, una comunidad o el mismo Estado está en oposición, enfrentamiento o lucha con otro actor del mismo rango.

Por otra parte, Raymond Aron (1966), afirma que la diferencia se presenta por la oposición entre grupos e individuos por usufructo de bienes o por la búsqueda de valores que le son incompatibles a las partes.

Es decir, los autores coinciden que el conflicto es una lucha que bien puede ser por: objetivos diferentes, intereses irreconciliables, valores incongruentes, posesión o beneficio de bienes y por el mantenimiento de posiciones a las cuales no se renuncia fácilmente.

Para el sociólogo alemán Lewis Coser, en *la Teoría del Conflicto Social* (1956), el conflicto cumple una importante función social, ya que por una parte constituye una forma de socialización y por la otra es un importante componente de cohesión social. Los grupos, al decir de Coser, tienen elementos tanto de asociación como de disociación y por ende la disputa bien sea intragrupal o intergrupala funda un entramado de relaciones sociales complejas que permean las diversas interacciones de los sujetos que componen el grupo. Las diferencias surgen por la frustración de no alcanzar las demandas y son un mecanismo para liberar tensiones. Para Coser, el conflicto no necesariamente obliga a la utilización de la agresividad como medio de expresión.

Igualmente Coser (1956) considera que al ser la disputa una interacción social surge en las personas sentimientos de hostilidad mutua, que van creciendo cada vez más hasta llegar a ser irreconciliables las posiciones de los enfrentados. Existe, considera Coser, una diferenciación entre las razones reales para la participación en los problemas y las energías involucradas en el conflicto mismo. Cuanto más cerca es la relación interpersonal mayor son los sentimientos involucrados, por tanto a más sentimientos involucrados, más intenso es el conflicto.

La confrontación, según Coser (1956), es un dinamizador de las relaciones sociales, al reestructurar las normas existentes y crear un nuevo marco para lo que él llama los contendientes. La presencia de los antagonistas en un momento eventual de resolución de controversias permea la existencia del otro como interlocutor y propende por un nuevo marco correlacional en el cual cada participante juega un rol activo en la cohesión social futura.

Por otro lado, Freund (1983) afirma que el conflicto es una oposición entre dos personas o grupos que revelan una intención hostil entre sí, esa pretensión es por un derecho, el cual buscan obtener con el rompimiento de la resistencia del oponente, incluso llegando a la utilización de medios violentos. Para Freund (1983), la pugna es un hecho social, en los términos Durkheimnianos, promovido por dos o más actores, y explica que para percibir el fenómeno es necesario determinar las causas de su origen, los actores que confluyen, los intereses que los promueven y las consecuencias que se tendrán al no lograr la solución al mismo.

Otro teórico importante que ha trabajado el tema, es el sociólogo Noruego Johan Galtung (1998), quien considera que las disputas son necesarias en las sociedades, lo que debe ser innecesaria es la presencia de la violencia. Para acercarse al fenómeno del conflicto Galtung (1998), en el libro *Tras la Violencia, las 3R: reconstrucción reconciliación, resolución: afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia*, realiza un esquema geométrico con la utilización de un triángulo el cual divide en tres partes ABC, A son las actitudes, B son las conductas y C las contradicciones. A C lo llama también el conflicto de raíz, a medida que el conflicto va transformándose A y B irán cambiando el estado interno de las partes involucradas (p. 14).

Galtung (1998), aclara que la disputa, la violencia no surgen de la nada, el hombre no es violento por naturaleza, siempre existe una raíz que es menos visible que las conductas violentas. En esa cepa se encuentran una cultura de la violencia (patriótica, heroica, patriarcal.) y una violencia estructural (represiva, explotadora o alienadora) (p. 15). Es decir la intimidación se explica desde dos aspectos la cultura y la estructura. Solamente rompiendo este círculo entraremos en un camino de resolución de conflictos. "La violencia cultural es la suma de todos los mitos, de gloria y trauma, y

demás sirven para justificar la coacción directa. La violencia estructural es la suma total de los choques incrustados en las estructuras sociales y mundiales, y cementados, solidificados, de tal forma que los resultados injustos, desiguales son casi inmutables” (Galtung, 1998, p. 16).

De igual manera, Galtung (1998), plantea que para la llegar a una verdadera solución del conflicto debemos recurrir a las 3R: reconstrucción, reconciliación y resolución. Reconstrucción tras la violencia; reconciliación de las partes en conflicto y resolución de la raíz del conflicto; es decir superar los problemas de cultura de la violencia y violencia estructural.

Igualmente el citado Galtung (1998), separa la problemática en tres niveles, el primero podremos llamarlo cotidiano, se concibe dentro y entre las personas; el segundo, se origina dentro de cada Estado y el último son las luchas entre las Naciones, Galtung centra su estudio en los dos últimos.

Johan Galtung (1998), divide los conflictos en tres niveles para su estudio: micro, meso y macro. El primero, hace relación a la pugna cotidiana, entre las personas. El segundo, aquel que se produce al interior de los países y el último a las divergencias entre los Estados. Pero tal vez, quien más ha trabajado el conflicto interpersonal, el antagonismo cotidiano es Juan Pablo Lederach (1992), quien a través de sus libros, conferencias e intervenciones en varios países ha logrado un acercamiento a la problemática y su resolución.

Lederach (1992) empieza diciendo que para la gente del común el término conflicto es un concepto académico, a decir de Lederach en América Latina existen más doscientas acepciones del término. Así las controversias que se presentan son enredos, pleitos y problemas (Lederach, 1992).

Enredos, para Lederach (1992), es la palabra que mejor más se acerca una conceptualización. “(...) un enredo nos da la imagen de una situación confusa, embrollada e intrigante” (p. 22). Así, continúa Lederach (1992), nos sentimos cuando tenemos un desacuerdo. El enredo, entonces es un símbolo lingüístico (Medina, 2007) que define la conceptualización de antagonismo, presentando los momentos de confusión, desespero y sin salida cuando se tiene un problema. Lederach presenta la

imagen de la red de los pescadores, llena de nudos y sin aparente punta, o sea sin solución.

Pero a renglón seguido manifiesta este autor que precisamente la red constituye las personas a las cuales se está unido y por tanto son el inicio para resolver los conflictos. Si hubo una puerta de entrada al conflicto debe haber una de salida.

4.2.2. Resolución de Conflictos

Siguiendo con la conceptualización que realiza Lederach del tema, encontramos a lo que él llama la estructura del conflicto y para analizar esa estructura aparecen las 3P: personas, proceso y problema.

Para iniciar el análisis de la discusión que se está presentado debemos considerar a los involucrados en el mismo, precisar el papel que cada uno desempeña, cómo son sus relaciones y las influencias que cada uno tiene. (Lederach, 1992, p 23)

En este último sentido es preciso aclarar que Lederach no trabaja el concepto del poder, pero que para el análisis de la presente investigación el ejercicio del poder resulta de vital importancia dados los actores que intervienen, los profesores por una parte y los discentes por otra.

Por tanto las influencias y las relaciones que tienen estos actores que se sientan a dirimir sus controversias, están atravesadas por las relaciones de poder y el ejercicio del mismo, dados por la posición del docente y el temor de las consecuencias por parte de los estudiantes. Este tema de ampliará más adelante.

Continuando con Lederach (1992), las personas no solamente en sentido figurado, sino concreto, están unidas por una serie de interconexiones que van se modificando mutuamente y contribuye a dirimir en la contienda de una manera más sencilla o por el contrario a dificultar su solución, porque como lo dice el autor que venimos siguiendo, las “personas (...) se limitan a exigir las soluciones que a ellas les conviene y no quieren escuchar las razones y preocupaciones del otro.” (Lederach, 1992, p 23).

Esto quiere decir que en primer momento en un debate y en su posterior resolución quienes están involucrados en ello son personas de carne y hueso, que sufren, que

lloran, que ríen, que sueñan, en fin que tienen una vida practica y que en la discusión colocan también sus propios miedos, sus esperanzas y desde luego sus intereses, sus emociones y sus sentimientos. Redondea Lederach afirmando que el elemento personal juega un papel preponderante toda vez que está relacionado con aspectos psicológicos y subjetivos legítimamente experimentados.

La gran dificultad, al momento de resolver la rivalidad, radica en que en no pocas veces no se hace distinción entre el conflicto mismo y la persona contrincante, lo cual ocasiona ataques y ofensas a la calidad del oponente.

Otra P que aborda el citado Lederach es el proceso. El cual hace referencia a la forma que una discrepancia se desenvuelve y a la condición en que la gente lo soluciona. Aquí es donde aparece el poder, un elemento que habíamos tocado antes. La Sociología es tal vez una de las ciencias que más ha trabajado este concepto. El mismo Weber (1977) habla de la dificultad de abordar el tema del poder cuando afirma que sociológicamente es amorfo y que las diversas características tanto personales como del ambiente pueden llevar a una persona a imponer su voluntad. Sin embargo, en un párrafo anterior ha definido el poder como la probabilidad de imponer la propia voluntad dentro de una relación social.

Esto es supremamente importante en la resolución de conflictos y especialmente en el caso de la presente investigación. Los y las docentes generalmente tienen una posición dominante y por tanto de ejercicio del poder en los estudiantes, quienes se cohíben de tratar alguna cuestión con sus maestros por miedo a las represalias que a futuro pueda tener.

En el proceso cada uno de los participantes coloca sus intereses, sus valoraciones y sus aspiraciones entre otras. Se inicia con una confrontación entre las partes sobre los hechos, momento en el cual afloran problemas de fondo y hay una transformación de la diferencia en forma ascendente; luego se pasa del desacuerdo a las fricciones personales; posteriormente la comunicación se quebranta y el problema es el “otro” y no da lugar a la reconciliación. “En este proceso vemos un movimiento que va del diálogo constructivo a los intercambios y las expresiones del conflicto destructivas” (Lederach, 1992. P 28).

La última P que trabaja Lederach es el problema. Los desacuerdos llevan en su esencia un hecho que las personas consideran molesto, situación que incomoda, desagrada, ofende a alguna de las partes o a ambas. Los orígenes pueden ser variados, desde el orden subjetivo (en su mayoría) hasta aspectos objetivos. En lo subjetivo encontramos: interpretaciones erróneas de comentarios o actitudes de algunas de las partes, murmuraciones o chismes, ofensas, percepciones equivocadas; por el lado objetivo tenemos: incompatibilidad de valores, contradicción de intereses, fallas en la comunicación, diferencia de opiniones y diversidad de criterios sobre un asunto, entre otros. Igualmente Lederach habla sobre contenidos concretos tales como: dineros, asuntos de tierra, tiempo, derechos reclamados o no otorgados, y reglas establecidas y no cumplidas.

El recuento anterior de las 3P de Lederach (1992) es lo que denomina la estructura del conflicto. Toda oposición cotidiana se puede analizar a través de esta metodología y agrega Lederach que para llegar a la resolución se deben de tener en cuenta lo siguiente: “Personas (emociones, sentimientos, necesidad humana de dar explicaciones, de justificarse, desahogarse, de ser respetados y mantener la dignidad y las percepciones del problema; Proceso (el proceso que el conflicto haya seguido, la necesidad de un proceso que parezca justo a todos los involucrados, la comunicación, el lenguaje con que se expresa, lo que hace falta para establecer un diálogo constructivo); Problema, los intereses y las necesidades de cada uno, las diferencias y valores esenciales que los separan, las diferencias de cada uno en cuanto al procedimiento a seguir. (Lederach, 1992, p 32)

4.2.3. Conflicto Escolar

La escuela o el sistema educativo como parte de la estructura social, no son ajenos a la conflictividad social que se anida, por el contrario en la mayoría de las ocasiones es simplemente, como ya se mencionó, el reflejo de la crisis en todos los órdenes de la sociedad colombiana.

Son diferentes acepciones y contextualizaciones las que se utilizan para definir el conflicto escolar. La mayoría de ellas hace referencia a las disputas que se desarrollan

entre estudiantes, siendo el de mayor relevancia el conocido como matoneo o bullying. Sandoval (1993) define el conflicto escolar como una pugna por valores, comportamientos y actitudes que se manifiestan en una comunidad educativa. El observatorio de conflicto y convivencia escolar, un proyecto de la Alcaldía de Barranquilla y la Universidad de la Costa, añade que se presenta en el ejercicio de los roles de quienes conforman la comunidad educativa y que en la mayoría de las ocasiones este conflicto no es más que la caja de resonancia de la conflictividad social.

Al interior de las comunidades educativas se viven diferentes tipos de conflicto. Está como ya se mencionó el matoneo, que se evidencia en la agresión verbal, física o psicológica. Otra controversia que presenta son las relaciones entre docentes, bien sea entre ellos o entre los educadores y los rectores de las instituciones educativas. Hay, no obstante, otra menos visible, pero igual de conflictiva y es la disputa entre un discípulo y su maestro. Este conjunto de relaciones interpersonales contribuyen de forma enérgica a deteriorar la convivencia en el ámbito escolar.

La Subsecretaría de Convivencia de Bogotá D.C, realizó en el año de 2006 un estudio sobre la Convivencia escolar y entre los principales hallazgos están: el 56% de los estudiantes de los colegios distritales ha padecido el hurto menor. Aclara el estudio sin embargo que este tipo de conducta es susceptible de ser disminuida mediante una intervención en algunos colegios que presente un alto rango de comisión de esta acción.

Hay un aspecto importante que llama la atención de las investigadoras con relación al matoneo. Por una parte, está la investigación mencionada de la Secretaría de Convivencia, según la cual el 15% de los estudiantes de los Colegios manifestaron ser acosados por los compañeros de curso y el 12% por estudiantes de otros cursos. Por otra parte, la investigación de Robayo (2011), señala que en ciertos colegios la intimidación llega a niveles del 85% y aclara que en otros desciende al 11%, y el promedio le dio el 35%. Por tanto nuestro cuestionamiento es ¿desde el 2006 hasta el 2011 se incrementó considerablemente el acoso estudiantil? ¿Es un problema meramente estadístico? O ¿es una cuestión de conceptualización? La evidencia empírica demuestra que a pesar de las campañas de prevención y denuncia contra este flagelo, la violencia escolar reflejada en el matoneo, acoso o bullying está

presente en nuestras instituciones educativas y que muy posiblemente sea solamente el reflejo del modelo de sociedad al que estamos asistiendo en el siglo XXI.

Otro dato del trabajo de la subsecretaría de Convivencia que llama la atención, es el consumo de alcohol. Según esta investigación el 33% de los estudiantes admitió haber consumido alcohol y uno de cada tres manifestó que esto le había traído otros problemas. Es conocido por todos que el estado de alicoramiento es un disparador de la conflictividad. Situación que se agrava cuando el mencionado estudio encontró que el 6% de los estudiantes tienen o han utilizado en algún momento un arma blanca y ésta ha sido utilizada para agredir o al menos para amenazar algún compañero.

Con relación al conflicto entre profesores y educandos no existe mucha literatura al respecto. Cabezas (2008) es quien más se ha acercado al estudio de este fenómeno. En su trabajo sobre el bullying docente, Cabezas sostiene que esta es una práctica muy poco visible ya que se esconde bajo las relaciones pedagógicas entre los dos principales actores del proceso de enseñanza aprendizaje, pero que en realidad se está manifestando el ejercicio del poder del educador, ya que la igualdad de fuerzas es totalmente imposible.

El uso del poder se convierte en eje central de la relación entre docentes y estudiantes, crea y recrea el conflicto, convirtiéndose en un dinamizador del mismo. Es decir da origen a la controversia y la mantiene viva. Si entendemos el poder como una interacción en la cual se utilizan los recursos y por tanto las posiciones y características de las que se dispone en beneficio propio, en la escuela el maestro se vale de ellas para tener siempre la razón. Así, "(...) el poder se entiende en términos de relación, y el poder mismo se distingue de las fuentes de poder, de la utilización del poder y de las estrategias para desplegar el poder." Esquivel G., Jiménez B., Esquivel S. (2009 p. 12)

Entre las formas de acoso que el docente utiliza contra el discípulo están: la burla, la humillación, la amenaza con la nota o con llevarlo a coordinación y el desprecio; aunque vale anotar que se hace referencia cuando estos hechos no se encuentran enmarcados en faltas disciplinarias por parte del educando.

La mayoría de las agresiones por parte de los profesores hacía los dicentes están relacionadas con la ofensa verbal, después se encuentran las física (golpes,

estrujones, básicamente a niños pequeños) y por último las sanciones de tipo social (rechazo, descalificación del estudiante, e invisibilidad del mismo).

A decir de Cabezas (2008), la intimidación de educadores hacía los alumnos se origina por el miedo, el temor a que la clase se les salga de las manos, el recelo de los estudiantes más aventajados, a quedar en ridículo y la angustia de pensar en la posibilidad de ser agredidos por ellos.

Otro conflicto grave que se viene acrecentando en el ámbito escolar es la amenaza del estudiante hacía el docente. Lamentablemente a la fecha no hay estudios que permitan evidenciar la magnitud del problema. Tampoco hay registros sistemáticos o documentales de casos de violencia en ese sentido.

Las principales formas de coacción contra el profesor que se conocen son: la amenaza, los chismes, la ridiculización, insultos y el descrédito. Es de anotar que algunas son de forma directa, pero en su mayoría son a través de terceros o de mensajes anónimos a celulares, al correo o en las redes sociales.

Se habla que las causas de la agresión por parte de los escolares contra sus instructores esta referenciada por inconformidad en la nota, descontento ante alguna medida disciplinaria, un comentario de desaprobación por parte del maestro o simplemente porque me cae mal. Esto causa malestar y estrés laboral del profesorado entre otras. Pizarro (s.f.)

4.2.4. La Argumentación

El acercamiento a una conceptualización de la argumentación no resulta menos que problemático, ya que los mismos especialistas en el tema no han logrado ponerse de acuerdo en torno a su definición, sus alcances y sus limitaciones, y desde luego las diferencias entre argumentación y discurso argumentativo. El debate sigue vigente.

Vignaux (1986) en su texto clásico *La Argumentación* (p. 16 y sgtes.), presenta la discusión si ésta es un renglón de la filosofía como elemento de la dialéctica o hace parte de una serie de fenómenos de naturaleza psicosocial.

Vignaux (1986), ya citado, haciendo referencia a Aristóteles, afirma que el discurso argumentativo debe provocar amor, odio, cólera, vergüenza, etc., es decir, aclara, que

el discurso está referido al ser “(...) para que circule un discurso coherente en el que las significaciones sean idénticas, ellas mismas y no otras.”(p 22). Por otro lado, Vignaux precisa que la justificación no es más que los motivos que esgrimen las partes para probar su acción, la cual en un discurso argumentativo no necesariamente tiene que continuar, por ello “no sigue el camino lógico que ha podido trazar la deliberación”. Vignaux (1986, p 36)

La competencia comunicativa es definida como “los conocimientos y aptitudes necesarios a un individuo para que pueda utilizar todos los sistemas semióticos que están a su disposición como miembro de una comunidad sociocultural” (Lozano 1982, citado por Pérez, 2008, p 20). La comunicación en términos genéricos facilita en una persona el encuentro con otra a través de códigos simbólicos que socialmente y culturalmente están preestablecidos.

En ese sentido, los hallazgos de Vigotsky (1991) y Bruner (1978) son altamente explicativos con relación a las funciones de la mente y el desarrollo del lenguaje. “La actividad mental es inevitablemente histórica y cultural tanto en sus contenidos como en su dinámica” (Medina, 2007, p 144). Agregaremos que está mediada por los símbolos de una cultura en tiempo y espacio determinados.

La comunicación constituye una interacción social en donde el poder es un elemento dinamizador de las relaciones sociales jerarquizando los vínculos presentes en una sociedad y en los cuales el discurso argumentativo pretenderá ser eje de esa dominación y que están presentes en las diversas categorías sociales de estatus, prestigio, capital, edad, genero y etnia.

La conceptualización de argumentación que ofrecen Perelman y Olbrechts-Tyteca, citados por Pérez (2008), está referida a la utilización de técnicas discursivas con el propósito de ganar apego de un auditorio determinado. Pérez (2008), basado en Vignaux (1986), afirma que esta definición tiende a reducir la argumentación a manifestaciones psicosociales. Así, Perelman y como Vignaux lo explica, reduciría la argumentación a un proceso interlocutivo entre un hablante y un auditorio generalmente pasivo y al cual se pretende vincular con sus ideas. Por ello la precisión de Vignaux es mucho más amplia y profunda y desde luego más aceptada por el cuerpo académico: “la argumentación aparece (...) como el mecanismo social por

excelencia que regula la interacción de las relaciones individuales o intergrupales. Sirve así para transponer el conflicto material a un plano verbal, para construir las situaciones, para conjurar los hechos, en una palabra para modificar” Vignaux (1986, p 30). Un gran aporte que realizaron Perelman y Olbrechts-Tyteca citados por Pérez (2008) es el concepto de audiencia, estos autores presentan dos clases de audiencias: la particular, conformada por una o varias personas a las que se pretenden influir y la universal, todas las personas a las que se desea convencer, apelando a su inteligencia mediante argumentos.

Por otro lado, De Zubiría (2006) define cinco características de la argumentación: primera, siempre es extendida, ramificada y es indispensable para interpretar y explicar la realidad multidimensional, interrelacionada y multicausal; segunda, reconocer la discrepancia y el conflicto. “(...) se necesita discernir y razonar porque hay interpretaciones diferentes” (p. 123); toda argumentación es probabilística, aparecen diferentes verdades, diversas adhesiones y por supuesto niveles de credibilidad; cuarta, es “el medio esencial para acceder a la verdad” (p. 123) y por último De Zubiría siguiendo a Morin dice que la argumentación es una competencia compleja y multidimensional.

Así mismo De Zubiría (2006) clasifica los tipos de argumentos en causales, empíricos, analógicos, de autoridad y deductivos. Los primeros son aquellos que hacen referencia a los motivos que llevan a que se produzca lo afirmado en la tesis; los segundos, aquellos que echan mano de los ejemplos y de casos concretos; los analógicos, son los que utilizan un caso específico a fin de probar su tesis; los de autoridad, pretenden imponer la opinión con base en características personales, y los últimos son estos que parte de llegar de lo general a lo particular.

Por su parte, el citado Pérez (2008) también realiza una tipología de los argumentos, clasificándolos en cuasi lógicos, basados sobre la estructura de la realidad; que establecen la estructura de lo real; y de las disociaciones de nociones o disociaciones filosóficas del tipo apariencia realidad, dicotómicas. Los primeros son aquellos que se manifiestan como comparables o asimilables a razonamientos formales, lógicos o matemáticos, los segundos, pretenden establecer una relación entre un juicio admitido

y uno que se trata de promover; los terceros, son aquellos en los cuales se ubican el ejemplo, el contraejemplo, la ilustración, el modelo, el anti modelo o la analogía; y en el último grupo están ejemplos como la guerra y la paz, la teoría y la práctica. (Pérez, 2008, p 46)

En otro sentido, Álvaro Díaz (2009) señala la diferencia entre persuadir y argumentar. La primera es una forma de control social, que pretende manipular el comportamiento de una persona o un grupo de personas. Se puede lograr según Díaz (2009), invocando las emociones, amenazando o utilizando diversas estrategias asociadas.

Entre las estrategias mencionadas por Díaz (2009) están en primer momento la coacción y la coerción. La primera, hace referencia al acto ejercido por una persona o grupo con el fin de obligar a alguien a efectuar algo que no quiere realizar; la segunda, es aquella que por medio de estrategias de poder se impide realizar a las personas un determinado hecho; es decir se constriñe el libre albedrío de los sujetos.

Otras estrategias mencionadas por Álvaro Díaz son:

“Apelando a las emociones. Se logra explotando los afectos, emociones deseos, temores de quien se intenta persuadir. Profiriendo amenazas, incluye acciones como irse a una huelga, practicar un boicot, plantear la posibilidad de perder un estatus adquirido; mediante ofrecimiento o petición de dádivas; apelando a la mentira o el engaño; apelando a la identificación con el grupo; mediante la desindividualización; mediante recursos lingüísticos y mediante mensaje subliminales”. (p 3 y 4)

Igualmente Díaz (2009), señala que la persuasión es un acto discursivo intencional encaminado a lograr una acción o una determinada línea de conducta en un destinatario (persona o grupo) apelando más a sus emociones, deseos, temores,

prejuicios y todo lo relacionado con el mundo de los afectos, que a su raciocinio. “(...) su propósito es casi siempre alcanzar algún fin preestablecido. “ (p. 2)

La segunda es para Díaz (2009) una forma de convencer o lograr una adhesión, utilizando el convencimiento a través de la razón. Por ello dice Díaz, argumentar es más complicado que persuadir, es necesario convencer a un auditorio no siempre dispuesto a aceptar los argumentos proporcionados. En tanto, según Díaz, la persuasión está dirigida a las emociones, la argumentación a la racionalidad. Aunque es preciso aclarar y como de hecho lo hace Díaz, la argumentación también recurre a los sentimientos del auditorio, “en el hombre también habitan los sentimientos, las emociones, elementos importantes para el logro de terminados propósitos” (p 5)

Así las cosas, Díaz de forma concluyente señala “(...) una persona o grupo puede ser: persuadido y convencido; convencido pero no persuadido; persuadido pero no convencido, y, en el peor de los casos, ni persuadido ni convencido. Para quien esté preocupado por el carácter racional de la argumentación, convencer es mucho más que persuadir”. (p 6)

Para Díaz (2009) solamente las ciencias exactas tienen la capacidad de demostrar y considera que en las ciencias humanas solamente se propone y complementa que esa demostración se basa en opiniones, creencias, presunciones, sospechas, indicios y testimonios que pueden ser objeto de controversia y mientras la demostración se gobierna por razones lógicas, la “argumentación obedece a una necesidad social” (Díaz, 2009, p 7). Las que estarían relacionadas con aspectos tales como influir en la opinión de alguna persona, disuadir a quienes se encuentran opuestos a una tesis, justificar una convicción o refutar puntos de vista que no se comparten. (Díaz, 2009, p 6). En el caso del presente trabajo investigativo la necesidad social en la argumentación se encuentra referida a contradecir los puntos de vista que no se comparten, ya sean relacionados con valores o con normas (cumplimiento del manual de convivencia).

El citado Díaz (2009, p. 11) presenta los cuatro aspectos que considera importantes en la argumentación discursiva:

En cuanto al tema. Surge de una situación o hecho cuya interpretación es motivo de polémica y amerita, por lo tanto una justificación. “(...) quien propone es consciente de que pretende hacer válida una posición que no tiene que ser compartida por todos los seres racionales y que, por lo tanto siempre habrá opiniones a favor o en contra de las tesis que se defiende.” (p 11). En ese mismo sentido Jaimes Carvajal (2008, p 73) afirma que “el diálogo argumentativo requiere que se hable acerca de lo mismo y se elabore un mismo tema”. Así un primer acuerdo que debe existir en un proceso de resolución de conflictos es “hablemos de lo mismo”. La identificación de un tema común propiciará los acuerdos a los que se pueden llegar. Y aunque resulte redundante esos acuerdos iniciales se realizan entre seres humanos, por eso Jaimes (2008) asevera que cuando en un dialogo argumentativo el otro está presente, la construcción de un discurso argumentativo y elaborado se facilita.

El segundo aspecto que menciona Díaz (2009) es el propósito de la argumentación, la finalidad es entonces influir sobre el destinatario del discurso. Toda demostración se propone transmitir o acrecentar una convicción o adhesión. Martínez (2005) señala que en el discurso dialógico se encuentra la característica de intersubjetividad en “donde la postura activa de intencionalidad y la búsqueda de respuesta activa se realizan de manera simultánea en el enunciado” (Martínez, 2005, p. 42). Esta autora continua diciendo que la disertación, tiene una perspectiva socio-histórica y por ello los diversos aspectos de la argumentación deben ser considerados como orientaciones sociales del discurso; este, entonces, no se da en el vacío, se presenta en una relación social, en un encuentro entre subjetividades, que corresponde a un momento histórico de la sociedad y en el cual habrá una intencionalidad de alguna de las partes para influir en el otro.

El tercer elemento del cual habla Díaz (2009) son los medios utilizados. Los razonamientos están sustentados en “hechos, casos ilustrativos, ejemplos particulares, evidencias opiniones de autoridades, datos estadísticos, testimonio y experiencias personales o de otras personas” (p 11). Y nos atreveríamos a agregar las normas. La posición del docente, ejerciendo su rol de autoridad e informando sobre el cumplimiento de las normas establecidas en el Colegio para el porte del uniforme, son los medios utilizados para argumentar y justificar su acción.

El último elemento presentado por Díaz (2009), es el más evidente, pero por tanto el menos estudiado: los participantes, los actores protagonistas de este encuentro. En esta coincidencia cada uno va a colocar aspectos de sí mismo: el contenido del discurso, el tono de la voz, el orden que le da a sus intervenciones, la utilización del léxico y la gesticulación. Son importantes otros aspectos como la jerarquía social, la autoridad, el estado de proximidad o alejamiento, el lenguaje no verbal, entre otros (Martínez, 2005). El discurso argumentativo siempre va a estar referido a otra persona, a la cual puntualiza muy bien Martínez (2005, p. 26) “El locutor instauro no sólo la presencia del interlocutor en texto, sino también la presencia de otros y su propia presencia, el todo con una actitud predictiva y evaluativa que implica un anhelo de respuesta activa por parte del interlocutor/lector”. Por tanto el discurso argumentativo es una unidad dialéctica en la cual cada participante está modificándose y transformándose constantemente por lo que dice y por lo que el otro le dice. Díaz (2009) señala la importancia de conocer el auditorio, ya que lograr el convencimiento del otro dependerá del tipo de argumentación utilizada, según el auditorio que se tenga.

Por su parte, Aguilera y Contreras (2011), siguiendo a Perelman & Olbrechts-Tyteca (1994), señalan los temas en los cuales pueden dividirse la argumentación para su estudio: a) Las intenciones con las cuales los individuos crean los razonamientos; b) los contextos valorativos en donde se dan dichas explicaciones; c) el auditorio que se trata de influir y d) el efecto producido en la audiencia. Precisan que toda demostración contiene elementos tanto de la lógica formal como unidades que no son lógicas, entre las cuales están el contexto mismo en el cual se desenvuelve la razón como aquello que estos autores denomina la carga, mencionado aspectos como: el énfasis, el lenguaje corporal y el tono de voz.

Aclaran que Gilbert (1994) identificó cuatro modos de argumentación para esas partes no lógicas:

1. El modo lógico. Este modo se asemeja a las pruebas matemáticas. Su naturaleza es deductiva, esto es, las premisas implican la conclusión.

2. El modo emocional. Aquí ocurre bajo un contexto, en donde se recurre a los sentimientos, actitudes, filias y fobias para motivar la aceptación del mensaje transmitido en el argumento.
3. El modo visceral. Este modo implica el uso de emociones primarias que corresponden a estados físicos instintivos muy intensos tales como la alegría, el miedo la ira.
4. El modo Kisceral. Esto modo implica cuestiones intuitivas, místicas y religiosas.

Aguilera y Contreras precisan que “los argumentos emocionales pueden contener aspectos de conflicto en la interrelación comunicativa entre individuos, tales como uso de sarcasmos e ironías descalificadoras, que las demostraciones lógicas no logran capturar. Estos aspectos incluyen nociones como el grado de compromiso con la postura propia, la profundidad y el alcance de los sentimientos mostrados en el argumento, la sinceridad del individuo y el grado de resistencia del argumento” (p 222).

Aguilera y Contreras (2011) señalan que las emociones afectan la toma de decisión en un proceso de resolución de conflictos, pues representan una contradicción del comportamiento racional y para otros es una etapa previa a tal comportamiento, que es el que se espera en los procesos argumentativos.

Los argumentos llamados por los autores “tú también” son aquellos en los cuales las partes se incriminan mutuamente e involucran altamente las emociones, crean escenarios propicios bien para lograr acuerdos o bien para incentivar el rompimiento en los procesos resolutorios de conflictos.

En el proceso de resolución de controversias las partes presentan aspectos tanto racionales como emotivos; no se dan procesos en los cuales solamente haya elementos totalmente racionales o totalmente emotivos. Por el contrario, en el desarrollo mismo de la consecución de acuerdos y en las diferentes etapas de tal proceso, las partes en ocasiones presentarán argumentos racionales o emotivos, que pretenderán influir en el otro y lograr el convencimiento de la disertación.

4.2. Marco Contextual

4.2.1. IED María Mercedes Carranza

El Colegio María Mercedes Carranza (2012) es una Institución de Educación Media, de carácter oficial, cuenta con aprobación desde julio de 2007, ubicado en el barrio Perdomo de la localidad de Ciudad Bolívar. En la actualidad es considerado un mega colegio que alberga a unos 3.600 estudiantes, en jornadas mañana y tarde y tiene educandos desde el grado de transición hasta el grado undécimo.

4.2.2. Reseña Histórica

Inicialmente el Colegio María Mercedes Carranza debe su nombre a la poetisa bogotana fallecida en esta ciudad en el año 2003. El Colegio originalmente se llamó CED Canteras Jerusalén y estuvo ubicado en ese barrio de la ciudad, su fundación dada del año 1990. Al abrir sus puertas solamente contaba con tres aulas y paulatinamente fue creciendo y al finalizar los años 90 contaba con 300 estudiantes hasta el grado noveno.

El Colegio, por estar ubicado en una zona geológicamente inestable presentaba inconvenientes, los cuales se agravaron por la fuerte ola invernal que afectó al país en el año de 2004. Para ese año la Institución contaba con 1.200 estudiantes, 600 en cada jornada. Las condiciones climáticas y el deterioro geológico hicieron que los padres de familia solicitaran a la Alcaldía Mayor y a la Secretaría de Educación la adecuación o construcción de un espacio que contara con las condiciones de seguridad, ambientales y de espacios pedagógicos para el buen desarrollo de los niños y jóvenes que allí se educaban.

La solicitud fue atendida y en el año 2005 se inició la construcción de este Colegio, en el barrio Perdomo. Su inauguración fue en diciembre el año 2007.

4.2.3. Misión

El Colegio María Mercedes Carranza es una institución educativa distrital que orienta procesos, pedagógicos, convivenciales y administrativos de calidad, promoviendo en los estudiantes la capacidad de conformar organizaciones para la gestión comunitaria y la continuidad en la educación superior.

4.2.4. Visión

Se estima que en el año 2017 el Colegio María Mercedes Carranza IED será una institución educativa que desarrollará procesos encaminados al alcance de la excelencia académica, la participación activa de los estudiantes en organizaciones que trascienda el ámbito escolar y su formación profesional; contribuyendo a la construcción de una nueva sociedad desde la práctica, el respeto activo y la libertad.

4.2.5. Valores

El Colegio María Mercedes Carranza basa su quehacer pedagógico en tres valores básicos:

Responsabilidad, respeto activo y libertad.

La responsabilidad está referida al cumplimiento consciente, eficiente y oportuno de los deberes y el disfrute racional de los derechos.

El respeto activo, requiere desarrollar la escucha, la expresión de sentimiento y el reconocimiento de la diversidad.

La libertad, entendida como participación, mediante la cual se pueden exponer los puntos de vista y hacer parte de las decisiones que se den de ella.

4.2.6. Convivencia Escolar

Dentro el manual de convivencia se encuentra enmarcado el capítulo 7 en el acápite 7.4 donde se refiere la mediación.

La mediación escolar es la forma de resolver conflictos entre dos o más personas con la ayuda de una tercera imparcial, llamado mediador.

4.2.6.1. Funciones de los mediadores son:

Guían el proceso, no asumen la responsabilidad de transformar el conflicto.

Ayudan a las partes a identificar y satisfacer sus necesidades e intereses.

Están atentos a los valores por los que se guían las partes.

Ayudan a las partes a comprenderse y a sopesar sus planteamientos.

Contribuyen a que se genere confianza entre las partes y en el proceso.

Proponen procedimientos de búsqueda de soluciones.

No juzgan a las partes.

4.2.6.2. Pasos de la mediación

- Antes de la mediación

Petición de la mediación.

Valoración para determinar si la mediación es apropiada.

Aceptación formal de la mediación por las partes y la elección de mediadores.

Nombramiento de mediadores, determinación de espacios y tiempo.

Premediación, entrevista por separado con las partes en conflicto para crear condiciones que faciliten el proceso.

- Durante la Mediación

Presentación y reglas de juego.

Manifestación expresa de la situación en conflicto.

Definición del problema de fondo.

Presentación de alternativas de solución.

Búsqueda de acuerdos.

- Después de la Mediación

Los acuerdos se presentan por escrito.

Cumplimiento de acuerdos.

Si se llega a un acuerdo y este está relacionado con una medida sancionatoria se suspenderá dicha medida.

Si hay incumplimiento de un acuerdo o no se llega al mismo y hay medida sancionatoria ella se mantendrá.

Casos susceptibles de mediación.

Conflictos entre estudiantes.

Conflictos entre los diversos miembros de la comunidad educativa.

En conflictos que hayan tenido consecuencias oportunas y, después de llevarse a cabo mismas (incluidas las sanciones) los implicados deseen acogerse a la mediación.

-¿Quién puede ser mediador?

Cualquier miembro de la comunidad educativa.

Las personas de la comunidad educativa de un centro que en la actualidad dispongan de la formación adecuada y deseen ejercer como mediadores, deberán justificar ante el rector de la comunidad educativa dicha formación.

4.2.6.3. Límites de la mediación.

Cuando las faltas sean graves y alteren la convivencia pacífica.

Conflictos entre estudiantes motivados por conductas gravemente perjudiciales para la convivencia que concurren circunstancias agravantes como: premeditación, reiteración, incitación o estímulo a la acción lesiva de los derechos de los demás miembros de la comunidad educativa, situaciones de alarma social causadas por las conductas, con especial atención a aquellos actos que presenten características de acoso o intimidación a otro alumno, especial gravedad en los perjuicios causados al centro o a cualquiera de los integrantes de la comunidad educativa, publicidad o jactancia de conductas perturbadoras de la convivencia a través de aparatos electrónicos u otros medios.

CAPITULO V

5. DISEÑO METODOLÓGICO

En la presente investigación las maestrantes se propusieron indagar sobre cuáles son las categorías argumentativas empleadas en un proceso de resolución de conflictos entre docentes y estudiantes. Metodológicamente se abordó el tema desde la teoría fundamentada, según la cual el investigador se orienta a la recolección de información para posteriormente reconstruir la teoría (Charmaz, 2005, citado por De La Cuesta, 2006); así, una vez recogidos los casos, se grabaron los encuentros pedagógicos de convivencia entre los mencionados actores y se estableció la matriz para el análisis con base en las categorías utilizadas por Díaz (2009): Tema, Propósito, Medios Utilizados, Participantes, y la Justificación propuesta por Vignaux (1986).

Estos conceptos son construcciones teóricas y en este caso metodológicas; precisan ser vistas en encuentros vivenciales de solución de diferencias entre estudiantes y docentes siendo menester construir paso a paso la observación con el propósito de identificar dichas categorías.

En otros términos, la construcción metodológica de estas categorías y su posterior observación en las transcripciones de los encuentros pedagógicos de convivencia, fueron elementos clave en el desarrollo de la investigación, ya que en el momento mismo de dichos encuentros los actores establecen un dialogo argumentativo, tratando de convencer al otro de su verdad, y no siguen una línea preestablecida o justificación; ahora conversemos acerca de los propósitos y así con cada una de las categorías.

Los procesos, como se puede observar en la reproducción de los encuentros en los anexos del presente trabajo, discurren de manera espontánea y sin seguir los parámetros establecidos dentro de un discurso argumentativo propiamente dicho. Así, la labor de las investigadoras fue, a través de la construcción metodológica, identificar las categorías que al momento del ejercicio de resolución de conflictos utilizaron los

actores, pero esta labor se hace a posteriori con el análisis de los materiales ya transcritos.

5.1 Tipo de Investigación

Esta investigación es de tipo exploratorio, puesto que hay poca información sobre las categorías argumentativas que se presentan en espacios de la solución de controversias entre maestros y educandos. Esta investigación generará más preguntas que respuestas. El enfoque será cualitativo y se inscribe en una perspectiva humanística interpretativa donde la finalidad es comprender e interpretar los fenómenos.

En cuanto al método de investigación utilizado en la presente investigación es el llamado analítico, en el cual se diferencian los elementos de un determinado fenómeno y ordenan de acuerdo a categorías preestablecidas. Según Hurtado (2000, p. 267), analizar “(...) más que descomponer, consiste en identificar y reorganizar las sinergias de un evento con base a (sic) patrones de relación implícitos o menos evidentes, a fin de llegar a una comprensión más profunda del evento”. Así la pretensión del trabajo investigativo es analizar las categorías argumentativas que se evidencian en un escenario de resolución de diferencias entre docentes y estudiantes.

Así mismo se trabajó desde la técnica de análisis de contenido, la cual facilita la descripción objetiva, sistemática del contenido de una comunicación, en este caso, la argumentación dialógica en un proceso de resolución de conflicto en el ámbito escolar entre estudiantes y docentes. Para cumplir con este fin se interpretó a través de categorías de análisis las argumentaciones proferidas tanto por docentes como estudiantes en los encuentros de mediación.

La técnica utilizada consistió en encuentros pedagógicos de Convivencia, estrategia propuesta por las maestrantes para atender la conflictividad. A través de este procedimiento, dos personas con algún grado de conflicto se sientan a dialogar con el propósito de dirimir sus diferencias con la ayuda de un tercero facilitador

calificado y preparado. Este proceso tiene los siguientes pasos: presentación de las personas que asisten, objetivo del encuentro, establecimiento de normas, exposición de cada uno de los participantes de su versión del conflicto; expresión de argumentos, donde cada parte tiene la palabra frente a las ideas del contrario y al final se tratará de llegar a acuerdos, los que se firmarán en un acta de compromiso (ver anexo 1)

A continuación se resume la relación entre objetivos y marco metodológico, para luego pasar a explicar los pasos más importantes de su ejecución y sus detalles:

Objetivo general	Objetivos específicos	Fases de la investigación	Pasos propios de cada fase
Analizar la argumentación utilizada en ambientes comunicativos de resolución de conflictos entre educadores y educandos de la comunidad educativa en el Colegio María Mercedes Carranza	Identificar las categorías argumentativas más frecuentes que usan los docentes y los estudiantes cuando entablan ambientes dialógicos de resolución de conflictos	1	Recolección de la información Sistematización del material de análisis
	Describir, a través de categorías propias del discurso argumentativo (Temas-valores, justificación, propósitos, medios utilizados y actitudinal del actor) la interacción comunicativa entre docentes y estudiantes presente en la resolución de conflictos.	2	Caracterización general del material analizado Generación de categorías analíticas
	Detallar las formas como tales categorías argumentativas usadas en la comunicación escolar entre docentes y estudiantes inciden en el posicionamiento de una opinión de uno y otro actor involucrado	3	Conceptualización de las categorías de estudio, elaboración de la matriz, análisis de la información.

5.2 Recolección de la Información

Para recolectar la información se procedió de la siguiente manera:
Sensibilización a docentes por los diferentes ciclos del colegio María Mercedes Carranza. Desde el ciclo 0 (grados transición 1 y 2 de primaria); hasta el ciclo 5 (grados

décimo y undécimo, sobre la importancia y la necesidad de mediar sobre algún conflicto entre docentes y estudiantes. Igualmente se sensibilizaron a grupos de estudiantes entre grados sexto y undécimo, con el propósito de recolectar casos para el fin de la investigación. Es de anotar que se hizo énfasis en que solamente se atenderían casos relacionados con conflictos interpersonales.

Una vez recogidos los casos, 10 en total, se clasificaron teniendo en cuenta si el asunto a abordar se trataba exclusivamente de asuntos referidos a relaciones interpersonales (las contextualización y observaciones se encuentran detalladas en el cuadro siguiente). Es preciso señalar que a pesar que el conflicto entre docentes y estudiantes es manifiesto, intervienen otros factores que impiden que se lleven a cabo procesos de resolución de estas diferencias.

CASO No.	CONTEXTUALIZACION DEL CASO	OBSERVACIONES DE LAS MAESTRANTES
1	El solicitante manifiesta la necesidad del acuerdo frente a una cuestión académica.	No es un asunto que se pueda atender en el encuentro.
2	El solicitante aborda el problema de la falta de respeto en el trato interpersonal.	Se puede atender (1)
3	La solicitante indica que recibió una ofensa de la otra parte y entre los dos se presentaron palabras inadecuadas.	Se puede atender (2)
4	El solicitante explica dificultades al momento de dirigirse a la otra parte para hacer una observación	Se puede atender. El estudiante se presentó pero la docente no acudió al encuentro
5	La solicitante expone que la otra parte no se comporta de manera adecuada en el aula.	Se puede atender, sin embargo la solicitante no acude al encuentro.
6	El caso indica el manejo de uso	Se puede atender (3)

	inapropiado del lenguaje al momento de hacer llamados de atención.	
7	El solicitante explica que la otra parte se refiere a él, en lenguaje no apropiado - apodo	Se puede atender, el maestro invitado no acude al encuentro menospreciando la conversación con el otro.
8	La solicitante presenta inconveniente con el manejo en el tono de la voz de la otra parte.	Se puede atender. Se programó tres veces y no se hizo por cuanto el docente no acudió a las invitaciones.
9	El caso, indica el solicitante, refiere manejo del lenguaje frente al padre de familia.	Se puede atender (4)
10	El solicitante manifiesta la necesidad del acuerdo frente a una cuestión académica y disciplinaria.	No es un asunto que se pueda atender en el encuentro.

Cuando se finaliza el proceso de selección de los casos, el solicitante procede a invitar al convocado con el cual quiere asistir al Encuentro Pedagógico de Convivencia; siete estudiantes y un maestro invitaron a la otra parte al diálogo sobre el conflicto que habían tenido.

Se fija el horario para realizar el proceso con el acuerdo de las partes y luego se ubica un espacio físico, en la presente investigación el espacio fue la oficina de orientación. El proceso, el tema del conflicto y los nombres de los participantes son totalmente confidenciales.

5.3 Tratamiento de la Información

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS CATEGORÍAS

TEMA VALORES	JUSTIFICACIÓN	PROPÓSITO	MEDIOS UTILIZADOS	PARTICIPANTES
Tipo de valores que están en juego en el proceso	Razones de los actores para probar su acción	Influencia sobre el destinatario del argumento	Razonamientos sustentados en hechos, casos ilustrativos, evidencias, opiniones de autoridades, datos estadísticos, testimonios y experiencias personales	Actitudes durante el proceso de estudiantes y docentes

Para el análisis de las categorías argumentativas se utilizó la conceptualización de Díaz (2009), las cuales son: el tema, el propósito o la finalidad de la argumentación, los medios utilizados para argumentar (hechos, estadísticas, opiniones, autoridad y normas) y el último elemento son los actores o sea las personas que intervienen tanto en el discurso como en la resolución de conflictos. Para Justificación se utilizó la conceptualización de Vignaux (1986).

Como ya se ha afirmado uno de los primeros acuerdos a los cuales hay que llegar es “vamos hablar del mismo tema”, por ello en la presente investigación se utiliza como categoría de análisis, los discursos argumentativos en la resolución de conflictos entre los docentes y los estudiantes; resaltando que el conflicto generalmente giró en torno a los valores que se consideraron se habían afectado.

El propósito de la argumentación se relaciona con la posibilidad de influir en el otro. Tanto los docentes como los estudiantes pretendieron con sus argumentos ejercer presión para que el otro afirmara que se había equivocado.

La siguiente categoría fue los medios utilizados, de acuerdo con Díaz (2009) estos son: hechos, estadísticas, opiniones, autoridad y normas. Los estudiantes se valieron

de medios tales como los hechos para realizar su argumentación; los docentes la validaron desde la normatividad y su autoridad.

La Justificación, se utiliza como las razones que esgrimieron los actores para probar su acción.

La última categoría de análisis utilizada fue la de los actores. Como se ha afirmado a lo largo de la presente investigación tanto la argumentación dialógica como los procesos de resolución de conflictos no se dan en el vacío, se presentan en una relación dialéctica, entre seres humanos, los cuales se están influenciando mutuamente y mucho más en el caso que nos ocupa. (Ver anexo 2)

CAPITULO VI

6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

6.1. Matriz de Categorías de Análisis

CATEGORIAS	CASO 1	CASO2	CASO 3	CASO 4
TEMA VALORES	Respeto (ambas partes consideran que el conflicto radica allí)	Respeto (E) Responsabilidad	Respeto	Lealtad Sinceridad
JUSTIFICACIÓN	(E) El profe es altanero (grita sin razón). Él tiene fama de gruñón. Ellos (los estudiantes) se estaban riendo porque un niño se cayó. (D) Yo siempre hablo fuerte. Las normas son explícitas desde el principio. Ellos (los estudiantes) se estaban riendo, porque yo no los dejaba entrar.	(E) Yo me saqué cero en la evaluación y de la rabia me la comí y le dije al docente no tiene pruebas y me contesto que me iba a poner una citación y yo dije entonces póngala. (D) Yo la recuerdo porque era una estudiante a quien no le eran indiferentes las actividades. A mí se olvidan las cosas. Ella a veces contesta sin pensar, pero uno a diario tiene roces con los estudiantes. Yo no puedo estar detrás de todos los estudiantes a ver si trajeron sus elementos de trabajo.	(E) No lo insultan con groserías, pero si en la forma que dicen las palabras. Yo sé que tenemos que cumplir, pero hay maneras de decirlo. Usted me dijo parece una ... Y a mí me dio mucha rabia Yo le dije a mi mamá lo que usted me había dicho. Yo no quería hablar con usted del problema, porque me da miedo. (D) Yo trato fuerte a los estudiantes, pero es a todos. Cuando me toca vigilancia me paro y soy como un sargento. Yo no tengo el tacto para tratar a los estudiantes con cariño, con respeto sí. Si veo que el estudiante necesita un abrazo le dio el abrazo, para hacerlo sentir mejor. Yo no albergo rencores contra los estudiantes.	(E) Ella se interesa por el cuidado de nosotros, pero lo que no me gusto es que fuera hablar con mi mamá y como ella es exagerada me empezó a decir un monto de vainas. Y me dolió porque yo confiaba en esa profesora. (D) Yo había manejado unas dificultades con ese niño, en donde él había amenazado a varios niños y ellos pensaban traer una pandilla. Yo estaba preocupada no solamente por el conflicto entre estudiantes, sino también por este muchacho era un estudiante y merece consejo.
PROPÓSITO	(D) Las normas son	(E) Yo no tuve una actitud	(E) Me dolió que me gritara.	(E)No me gusta que se

	claras. Mi tono de voz es fuerte, si no lo hago así no me oyen. Yo soy una persona muy seria. (E) No me gusta que la gente grite, me hace sentir mal. (E) El profe se puso muy bravo.	buenas en la clase. Me da miedo que la profe me regañara otra vez. Para que entrar a clase si es esa profesora. Es una docente excelente. Uno le pregunta algo y siempre le responde bien. (D) Ella era una estudiante destacada. Uno recibe a los estudiantes como sus hijos. Ella es una estudiante muy noble, tiene la valentía de pedir excusas y es muy raro que uno se encuentre con personas que quieran dar excusas.	(E) Uno viene al Colegio y quiere que los profesores le den apoyo, ustedes no saben lo que uno vive en la casa. (D) Cuando se dicen las cosas no es hacia alguien en especial como personas es como estudiante que tiene que cumplir con las normas. Mi idea es hacer cumplir el Manual de Convivencia, es mi rol de docente.	metan en mi vida personal. (D) Los docentes buscamos acompañar y guiar a los estudiantes. Nuestra misión es formarlos y prevenirlos frente a peligros.
PARTICIPANTES	El estudiante está temeroso. El docente con prevención. El docente reafirma cierta rigidez en sus clases. El docente al saber el conflicto se pone más tenso y cierra un poco su posición “Yo soy así, soy serio”.	El estudiante aparentemente tranquilo. El docente intrigado y prevenido. Hay mucha emotividad en los actores. Tanto el docente como el estudiante lloran durante la sesión.	El estudiante con mucho nerviosismo El docente con prevención. Sostiene curiosidad.	El estudiante se muestra seguro, pero indignado La docente muy calmada y en actitud conciliadora.
MEDIOS UTILIZADOS	Tanto el docente como los estudiantes argumentan sobre los hechos. (D) Los estudiantes llegaron haciendo desorden. (E) Nosotros nos reímos porque un niño se cayó.	El medio utilizado por la estudiante son los hechos. La docente argumenta desde el cumplimiento de la norma	La estudiante utiliza como medio de su argumentación los hechos. La profesora me dijo parece una ... La profesora basa su argumentación desde el cumplimiento de las normas.	La profesora y el estudiante utilizan como medios para su argumentación los hechos. Adicionalmente la docente recurre a un argumento interesante como es el instinto de protección.

6.2. Análisis

La educación entendida como el conjunto de elementos pedagógicos y didácticos mediante los cuales se transmiten conocimientos, valores y costumbres entre otros. La educación es también un procedimiento mediado por las relaciones sociales y ese intercambio se llena de encuentros y desencuentros entre dos seres humanos que están ejerciendo diferentes roles, uno hace las veces de docente y otro las de estudiante.

6.2.1. Tema. Valores:

En el primer caso la estudiante afirma “es que a mí me molesta que me griten” le está diciendo a su docente, no hay necesidad que grite yo entiendo lo que está diciendo y él contesta “yo grito para que me escuchen” afirma de alguna manera ustedes son importantes para mí y todos deben escuchar lo que estoy diciendo, porque es importante para su futuro”.

El respeto se encuentra asociado con la tolerancia, la cual simplemente es el reconocimiento del otro como interlocutor válido, con todas sus virtudes y defectos, es aceptar al otro como es. Pero el respeto empieza con la persona misma y su propia aceptación, con reconocer las virtudes que se tienen, pero también los defectos. La estudiante reconoce que le faltan el respeto al docente cuando hacen mucho desorden en la clase y él mismo acepta que en ocasiones el tono de voz que utiliza es muy alto y que los estudiantes se pueden sentirse agredidos por esta situación.

En este caso tanto el docente como la estudiante o el grupo de ellos interpretan de manera diferente la situación que origina el conflicto. Mientras que para el docente la causa que él haya gritando a los estudiantes está relacionada con la algarabía y el desorden que están haciendo para entrar a clase y por tanto la falta de respeto que mostraban en su aula; para la escolar, ellos están hacen alboroto y ríen, no por falta de respeto al maestro, sino porque un estudiante por contestar rápidamente el llamado a lista se cae y esto causa hilaridad en los demás.

El respeto se estaba midiendo con base en situaciones externas y fundamentado en los roles y las normas del aula, cada uno se siente agredido por la forma de reaccionar del otro, porque deseaban recibir consideración mutua. De acuerdo con Díaz (2009) la argumentación surgió de la interpretación que cada uno dio a un hecho y que consideró válido controvertir.

En el segundo caso, el respeto nuevamente es la causa del conflicto o mejor la falta de respeto lo que originó el conflicto. La estudiante manifiesta sentirse mal a raíz de un conflicto que tuvo con una docente, dado que considera haberle faltado el respeto a la profesora. “Yo empecé a portarme mal en la clase”, “no la quería ver”. “Después me sentía mal por lo que había hecho” En este caso es bien diciente de la importancia del otro, o sea la docente.

La estudiante reconoce que no se ha portado bien y desea pedirle disculpas a la docente, quiere nuevamente acercarse a ella, hablar y tener un trato diferente. Anteriormente se había expuesto la idea referida la manifestación de emociones en un conflicto, donde entre más cercana es la relación interpersonal, mayores son los afectos involucrados en el conflicto. En esta situación tanto la estudiante como la docente lloran varias veces durante la sesión de convivencia, debido a la cercanía que sentían, antes del problema. La estudiante de manera muy noble, sentimiento agradecido por la profesora; reconoce que parte de la situación es responsabilidad de ella y pide disculpas a la docente, quien al ver el gesto tan distinguido llora y dice que ella trata por igual a todos los alumnos, pero reconoce que la educanda era significativa para ella ya que siempre estaba atenta a las actividades. La humildad de reconocer los errores propios constituye elemento importante en el respeto hacía sí mismo y por ende hacía los demás. Tanto para Coser (1956) como para Lederach (1992) los sentimientos que tengan las partes influyen en el desarrollo de la disputa y en su posterior resolución. Igualmente Aguilera y Contreras (2011) aconsejan que antes de entrar a dirimir la controversia es necesario zanjar las diferencias personales. En este caso los sentimientos involucrados eran muy altos, pero no dificultó la resolución, todo lo contrario la facilitó.

A su vez la comprensión y entendimiento que la profesora tuvo hacía la estudiante permite ser justo e imparcial y apreciar la buena voluntad de la estudiante en superar el conflicto y por ende mejorar las relaciones de convivencia. Aguilera y Contreras (2011) señalan que los argumentos emocionales comprenden aspectos comunicativos que las demostraciones lógicas no consiguen comprender; elementos como la postura del cuerpo, la sinceridad de las palabras, el tono de la voz y el llanto imbrican los argumentos con los que una o ambas partes traten de persuadir al otro.

Aguilera y Contreras precisan que “los argumentos emocionales pueden contener aspectos de conflicto en la interrelación comunicativa entre individuos, tales como uso de sarcasmos e

ironías descalificadoras, que las demostraciones lógicas no logran capturar. Estos aspectos incluyen nociones como el grado de compromiso con la postura propia, la profundidad y el alcance de los sentimientos mostrados en el argumento, la sinceridad del individuo y el grado de resistencia del argumento” (p 222).

En el tercer caso, nuevamente el respeto es la fuente del conflicto. La estudiante se queja que una docente le llamó la atención por el alto de la falda, ya que no cumplía con lo establecido en el reglamento. Por su parte la docente afirma que ella llama la atención de manera generalizada a los estudiantes y no a las personas y para ella el problema es el incumplimiento a las normas del manual de convivencia. Aquí la dificultad surge a raíz de una interpretación que la estudiante hace de las palabras de llamada de atención de la docente; la estudiante afirma: “usted me dijo parece una...”, palabras que ofende a la alumna ya que considera que la profesora no lo dijo pero que era una palabra de alto calibre, una grosería y con una connotación social muy fuerte.

La docente por su parte manifiesta que en ningún momento quiso ofender a la estudiante y aunque reconoce que no terminó la frase, dice que la palabra que ella utiliza es porrista. Aquí no solamente hay un problema de valores, sino también de interpretación del lenguaje y de las actitudes. La estudiante se queja que los docentes aunque no dicen groserías si maltratan a los estudiantes con el lenguaje no verbal y a través de actitudes de descalificación del otro. La estudiante así mismo reconoce que ella si tenía la falda alta y que en ocasiones se maquilla, esto implicaría faltas al manual de convivencia.

El respeto y el auto respeto son valores muy ligados, no solamente se debe exigir el respeto de los demás sino proveernos del mismo. Sandoval (1993) identificaba como uno de los obstáculos en la convivencia escolar las diferencias entre valores y actitudes que se manifiestan en una comunidad educativa; así cuando se desarrolla el respeto como amor propio se ve reflejado en la cotidianidad como expresión de cariño hacia nosotros mismos y cumplimiento de las normas establecidas. En ocasiones sin quererlo se hiere a las personas por pensar que todos están comprendiendo lo que yo quiero decir, dejar una frase en el aire no solamente acarrea problemas de la comunicación, sino interpretaciones erróneas de la misma que conllevan a una descalificación del otro, sin que sea esta la intención.

El último caso es un proceso muy complejo ya que implica la pérdida de la confianza y de la lealtad de un docente hacia un alumno. El conflicto surge cuando la profesora le comenta a la

madre del joven una situación que ella considera delicada, ya que él está involucrado con otro estudiante que presenta graves problemas de convivencia al interior del Colegio. El educando se lamenta por este hecho ya que dice que su mamá es una señora muy exagerada y no va entender la situación.

La profesora simplemente dice que ella lo hizo como medida de prevención ya que los antecedentes del otro joven daban para alertar a la familia de los amigos que el estudiante en cuestión estaba teniendo. Al parecer la relación que tenían la docente y el alumno era muy buena, puesto que él se queja que ese asunto no debió trascender al ámbito familiar, por las características de su madre. “Me dolió porque yo confiaba en la profesora”, para el estudiante la problemática no es la relación con el joven conflictivo, sino la deslealtad de la profesora al comentarle a la mamá “ella me regañó y dijo un poco de vainas”. La docente dice que lo que quiso fue alertar a la madre del joven de lo que podía suceder con su hijo, “porque yo lo quiero mucho”. Como se afirmaba este es un proceso complejo porque los sentimientos involucrados son muy grandes. La pérdida de la confianza del joven hacia su profesora es evidente y la intención de ella de protegerlo da cuenta de eso.

El estudiante se siente traicionado, la lealtad es ante todo corresponsabilidad, es un compromiso tácito de estar con el otro siempre y en todo momento, aunque a veces se confunda con alcahuetería. Es aceptar al otro tal y como es, sin juzgar ni alabar, pero sí con la responsabilidad de decir “te equivocaste”. La lealtad es esencialmente amistad, dar y entregar algo al otro sin esperar nada a cambio, solamente la posibilidad de ser y estar entre amigos. Así, la desconfianza surge en este conflicto por la intención de la docente de alertar a la familia del estudiante sobre lo que estaba sucediendo y el joven se siente traicionado porque ella nunca debió contarle a su mamá el hecho.

En ese sentido los valores que se encuentran presentes en los conflictos entre docentes y estudiantes son el respeto, la responsabilidad, la lealtad y la sinceridad, todos ellos relacionados con el encuentro con el otro y aquello que representa ese otro en una relación dialéctica. Es decir, los valores juegan entonces un papel trascendente en esas relaciones entre seres humanos y cobran vital importancia puesto que precisamente uno de los elementos que cohesionan a la sociedad son los valores que comparten e imbrican las relaciones sociales. En últimas, los estudiantes o los docentes se sienten dolidos cuando juzgan que el otro les ha faltado al respeto, no han sido leales, no son responsables con sus obligaciones es porque el

otro les importa, consideran que a pesar que la escuela es esencialmente un escenario de intercambio de saberes, es también un encuentro entre seres humanos y estos son tan o más importantes los unos para otros.

Los valores presentados en los encuentros pedagógicos de convivencia pertenecen al tipo de los llamados abstractos precisamente porque no hacen referencia a un ser vivo o grupo, pero su realización se evidencia en el campo empírico, en la práctica social y en la relación con el otro. Los valores son propiedades en sí mismas independiente de si se les conoce o no, quien da su verdadero valor es el hombre. Así, los valores enunciados en los encuentros pedagógicos de convivencia se justifican en las relaciones sociales y expresa una necesidad del hombre y fija su significación en el desarrollo de las sociedades y por tanto son considerados como objetivos pues manifiestan las necesidades objetivas sociales en un contexto histórico determinado.

6.2.2. Justificación

En el primer caso encontramos que la justificación se realiza desde las posiciones de los actores. Para la estudiante el docente es una persona que siempre grita, para el docente si no lo hace no lo escuchan. El conflicto que como ya se explicó nace por la manera en que el docente trata a los estudiantes, se ve justificado por los actores a través de acciones que buscan generar respeto en el otro. Galtun (1998) expone que el conflicto cotidiano es aquel que se genera en la dinámica diaria de un contexto, donde las partes convergen en un mismo escenario; así el docente está centrando su labor pedagógica – habitual desde una relación distante con los estudiantes y con la fijación de reglas que deben conducir al buen desempeño de la clase “ellos conocen las reglas desde el principio”, “yo soy muy serio”, estas actitudes aunque beneficiosa para el docente generan en el estudiante poca empatía y lo ven como una persona lejana “el profe es un gruñón”, “siempre grita”.

Él por su parte se justifica diciendo que “el salón es muy grande y yo hablo fuerte para que escuchan” o “yo soy así por experiencias del pasado, el estudiante si se le da confianza, piensa que todo es recocha”. La justificación entendida como las explicaciones dadas, desde la razón, de una conducta o actitud. Se considera también que estas deben estar discutidas desde los contextos sociales y culturales. En el ambiente que se presentan los conflictos escolares hace

necesaria que la justificación esté relacionada con los efectos que tienen las palabras y las actitudes de unos y otros.

En el caso número dos la estudiante esgrime su falta de respeto hacía la docente con su actitud, ya que al ver su calificación de cero en una evaluación se llena de emotividad y de enojo y deja que esta le gane y se come literalmente el papel de la evaluación y asume una actitud retadora. “yo me comí la evaluación” y le dije a la profe “usted no tiene pruebas”. Coser (1956) afirma que el conflicto no obliga a utilizar la agresión directa hacia el otro; por tanto cada una de las partes intervinientes en este escenario refieren su manifestación del desacuerdo con el otro, en su expresión emotiva y no necesariamente en acometimiento con la otra parte. La profesora por su parte justifica su actuación afirmando que en el salón de clases la adrenalina que se vive es muy alta “uno entra en ebullición”, es decir en cualquier momento explota, debido a las condiciones de estrés que genera las relaciones dentro del aula, en las cuales en cualquier momento se dicen cosas o se ofende a los estudiantes; “la profe me regañó muy feo porque no traje el diccionario”, un hecho sencillo se convierte en detonador de un problema que en ocasiones puede llegar a ser mayor.

En el tercer caso, el conflicto está relacionado con dos aspectos básicos. Por una parte la estudiante manifiesta que la docente le faltó al respeto cuando le llamó la atención por la altura de su falda. Para la docente, por su parte, la dificultad se presenta por el incumplimiento al manual de convivencia del Colegio. La estudiante justifica su acción en el cuestionamiento y las palabras que utiliza la profesora para referirse a la altura de su falda. “yo sé que demos cumplir con el reglamento, pero hay maneras de hacerlo” (...) “usted me dijo parece una...” y agrega que se sintió muy mal y le contó a la mamá lo que le había dicho la profesora, agregando la palabra no mencionada, pero sí intuida. La docente justifica que la estudiante tenía la falda como unos quince centímetros arriba de la rodilla y que ella lo que quería decirle era que parecía una porrista, que además esta niña se maquilla constantemente; indica ella. En un aparte de El Principito la obra de Antoine de Saint-Exupéry, dice el principito al zorro, el lenguaje es fuente de múltiples equivocaciones, así en este caso la palabra no pronunciada llevó a que se generara un conflicto. La docente justificó su argumento desde el cumplimiento del manual de convivencia, la estudiante su rechazo a la docente por la palabra que creyó complementaba la frase de la profesora. Así mismo obedecer las normas que se establecen en una institución educativa son simples pautas de conducta.

En el último caso, el estudiante manifiesta una actitud de deslealtad de una docente y considerando que ella faltó a la amistad que tenía. “me dolió mucho porque yo confiaba en ella”. Por su parte ella justifica su proceder con el argumento que “solo lo hice por alertar a la familia”. Su justificación está centrada en las relaciones de cercanía que estaba teniendo el estudiante con otro compañero que tenía dificultades disciplinarias y quien había amenazado a otros compañeros.” Yo lo quiero mucho”. “La mamá me dijo que se tenían mucha confianza”. La confianza que los demás depositan a nuestro cuidado puede verse alterada con el conocimiento de situaciones que le afectaría a un amigo y con la cuales solo buscamos protegerlo. El complejo mundo de las relaciones de amistad se ve constantemente interferido por las evaluaciones que se hacen de las informaciones que tenemos de diversos aspectos. Justificar una acción o un discurso con el único propósito de proteger al interesado a veces conlleva que este último pierda la confianza dada.

Los motivos empleados por las partes intervinientes en cada uno de los escenarios expuestos de resolución de conflictos, dan cuenta de la manifestación de emociones Vignaux (1986), como aspectos claves en la relación interpersonal; pero si se trata de elaboración de un discurso argumentativo, las personas justifican su acción frente a la posición contraria, utilizando el poder como medio dinamizador e influyente en la interlocución.

6.2.3. Propósito

El primer caso los propósitos están presentados por parte del docente como el cumplimiento a las normas establecidas en clase. Las características de personalidad que él tiene. “las normas en mi clase son claras” “Yo se las di el primer día de clase”. Igualmente, el docente para presentar sus propósitos enfatiza en aspectos tales como “Yo soy una persona muy seria”, y “yo hablo fuerte”. Los propósitos presentados por la estudiante están en aspectos tales como: “No me gusta que la gente grite” y “Yo no me estaba riendo” Por tanto como Vignaux (1986, p. 37) afirma las proposiciones son “conjunto de razones que llevan al autor de un discurso a pronunciarlo”. Díaz (2009) dice que los propósitos es simplemente ejercer una influencia sobre el destinatario del discurso.

En el segundo caso el conflicto se origina por una situación que sucedió hace algún tiempo y por la cual la estudiante se siente mal y decide presentar disculpas a la docente por su actuar, sus propósitos los basa en actitudes que ha tenido desde el momento del conflicto hasta la

etapa del encuentro pedagógico de convivencia. “Yo no tuve una actitud buena en la clase”, “Me da miedo que la profe me regañe otra vez”, y reconoce los valores que la profesora tiene y tal vez por eso decide presentar las excusas “Es una docente excelente”, así como también señala la disposición de la docente para solucionar dudas “Uno le pregunta algo y siempre le responde bien”. Por su parte la docente reconoce también las virtudes de su estudiante. “Ella era una estudiante destacada” y al final del encuentro la docente demuestra gran humildad al expresar su admiración por la estudiante con la cual buscó solucionar su conflicto. “Ella es una estudiante muy noble, tiene la valentía de pedir excusas y es muy raro que uno se encuentre con personas que quieran dar excusas”. Aquí observamos los propósitos como razón de ser antes de creer; en síntesis De Zubiría (2006) indica la necesidad de discernir y razonar, puesto que hay interpretaciones diferentes; así el sentido de la argumentación se enfatiza en la necesidad de acceder a la verdad; camino que cada uno de los interlocutores visualiza al momento mismo de exponer sus argumentos cual sea su tipología..

En el tercer caso el conflicto tiene dos aristas; para la docente está relacionado con faltas al manual de convivencia y para la estudiante con irrespeto por parte de la docente. Para la profesora su propósito es regido por el cumplimiento de la normatividad del colegio con relación a la altura que debe tener la falda de las estudiantes. “Cuando se dicen las cosas no es en forma personal, son como estudiantes”, allí expresa de manera clara su posición y la argumenta desde la relación que se tiene en las instalaciones del Colegio, y luego afirma “Mi idea es hacer cumplir el manual de convivencia”. Se recuerdan aquí los argumentos de disociaciones de nociones, lo cuales pretenden establecer una relación entre un juicio admitido y uno que se trata de promover Pérez (2008); así cuando la educanda y la educadora expresan sus ideas frente a la problemática, se determina claramente que el propósito para afirmar la tesis de cada una lleva intrínseca la verdad del sujeto, la imposición y la necesidad de probar las ideas. Cuando la estudiante presenta sus argumentos: “Uno viene al Colegio y quiere que los profesores le den apoyo, ustedes no saben lo que uno vive en la casa”, es decir la proposición de la estudiante es no vengo al Colegio a que traten con grosería, ni me descalifiquen, sino que me brinden apoyo; expone de manera abierta su deseo sentido al encontrarse en el contexto escolar.

En el caso número cuatro, los propósitos tanto del maestro como del discente giran en torno a una disputa relacionada con la lealtad. Los propósitos del alumno se apoyan en el respeto hacía su intimidad: “No me gusta que se metan en mi vida personal” y también ofrece excusas a la profesora por su actuación cuando se enteró que ella había comentado el caso con su mamá

“que me disculpe, porque que hubo comentarios fuertes y todo esto porque a mí me molestó eso y uno cuando tiene rabia no sabe lo que dice”. Los propósitos de la educadora establecen una función casi maternal “Los docentes buscamos acompañar y guiar a los estudiantes. Nuestra misión es formarlos y prevenirlos frente a peligros”. Ella pretendía que al discípulo no le fuera a pasar nada ya que conocía al joven con quien andaba y era muy conflictivo.

Los propósitos son entonces estructuras de contenido que manifiestan la forma de pensar de las personas en el momento de argumentar y pretenden influir en la contraparte para que acepte sus puntos de vista. Como vimos hay algunos propósitos tanto en docentes como en estudiantes muy rígidos que dan la idea de las disposiciones mentales que tales actores tienen.

6.2.4. Participantes. Actitud del Actor

En este acápite se presentan algunos aspectos relevantes de las posiciones que asumieron los docentes y los estudiantes durante el Encuentro Pedagógico de Convivencia. Esto se hace necesario ya que como se ha manifestado reiterativamente el proceso de resolución de conflictos es ante todo un proceso de interacción social, en el cual los actores se modifican mutuamente y con ellos las mismas formas argumentativas y el contenido mismo.

En términos generales se observó que todos los docentes mostraron muy buena voluntad para participar en el proceso de resolución de conflictos con sus estudiantes; todos asistieron de buena manera sin presentar objeción a la invitación, ni colocar trabas por días u horas. Ahora es oportuno decir que gracias a esta disposición se lograron importantes acuerdos para mejorar la convivencia en el Colegio María Mercedes Carranza.

Los maestros al inicio del Encuentro se mostraban intrigados y curiosos por el evento en que iban a participar, de ahí la importancia de programar estas actividades con mayor frecuencia. Se observaron también las relaciones de poder que se evidencian en el ambiente escolar. La relación maestro-alumno estuvo centrada en las figuras de autoridad que ellos representan para sus estudiantes, no se puede afirmar de una manera tajante que esto afectara el proceso, pero si se evidenció una relación de jerarquía, la cual desde luego es considerada normal, dadas las características del espacio. En tres de los cuatro casos los docentes estaban intrigados y prevenidos frente al proceso, cuando se dio inicio y se les indicaba el motivo se tranquilizaban,

la última pedagoga mostro una gran calma y el deseo de superar el inconveniente con el estudiante por quien expresó tener un gran afecto y preocupación real por su bienestar.

Todos los estudiantes mostraron al inicio mucho nerviosismo y deseos que la situación fuera superada. Una colegial expresó con su lenguaje tanto verbal como no verbal una actitud retadora. Con relación a la argumentación a nuestro parecer los jóvenes plantean las justificaciones para realizar la invitación a sus docentes a este espacio de diálogo; Díaz (2009) indica que cada participante está modificándose y transformándose constantemente por lo que dice y lo que el otro le dice; así las partes intervinientes en los encuentros cuando se pregunta acerca de las lecciones aprendidas refiere el espacio dialógico como construcción de convivencia pacífica y escenario perfecto para resolver las diferencias.

Como bien lo afirma Rodríguez (2008, p 7) “(...) la argumentación requiere de contextos sociales y culturales en los cuales se reconozcan las posibilidades del individuo para actuar e incidir sobre los demás, en un marco de respeto hacia el otro, responsabilidad frente al uso de la palabra y reconocimiento de los discursos en la vida colectiva” Así los argumentos no se dan solos, se manifiestan en un encuentro dialógico con otro, a quien se considera un interlocutor válido.

6.2.5. Medios utilizados

Los medios más utilizados tanto por los docentes como por los estudiantes en la argumentación durante el proceso de resolución de conflictos fueron los hechos. Las circunstancias que dieron origen al conflicto se encuentran en ese tópico (los hechos) así mismo la base de la argumentación. En el primer caso la estudiante se siente ofendida por el docente ya que considera que está gritando sin razón, aunque reconoce que ingresaron al salón haciendo desorden. El profesor por su parte manifiesta que los hechos le estaban dando la razón, los alumnos habían llegado tarde a su clase y hacían algarabía. Las dos partes casi que dicen “mire, yo tengo la razón, los hechos lo demuestran”.

En el segundo caso, la estudiante presenta como medio de argumentación los hechos. Es una situación, como se ha comentado, bien interesante. La estudiante solicita el proceso de mediación con su educador porque siente que le ha fallado y que su actitud no fue la mejor. Por su parte la profesora al inicio del proceso no recuerda muy bien el hecho y su argumentación la

basa en opiniones y en el cumplimiento de la norma según lo establecido en el Manual de Convivencia. Aquí se retoma el hecho o razonamiento sustentado en la experiencia personal Díaz (2009), la educanda recuerda su acción y la comparte con su educadora, quien centrada en la opinión desde la autoridad ejerce su rol para objetar su acción. Las relaciones que establecieron los actores generaron que este encuentro fuera muy emotivo, y los medios de argumentación se encontraron más cerca de los sentimientos que de la razón.

En el tercer caso, los medios de argumentación de la profesora son las normas; nuevamente se evidencia la opinión de autoridad como significante para el problema en cuestión. El reglamento establece el alto de la falta de uniforme de las estudiantes. La educanda, utiliza como medio de argumentación la falta de respeto que tuvo la docente con ella y trata de conmoverta con su argumentación, por lo cual se puede afirmar que otro elemento que a futuro se puede analizar en los medios utilizados en la argumentación dialógica es la comprensión, es decir la posibilidad que el otro se ponga en mi lugar y entienda por lo que estoy pasando. Pero como se ha expuesto en la dinámica cotidiana de la escuela no hay espacio para el otro como sujeto desde el conflicto fuera de la norma y la academia.

En el último caso, los medios que utilizan tanto la docente como el estudiante están relacionados con los valores. Aunque en el fondo nuevamente encontramos la posibilidad que cada uno comprenda la situación del otro. “Yo solamente me preocupe por ti” dice la docente y el estudiante replica “eso es mi vida privada, no tenía que haberle contado a mi mamá”. En este caso no solamente están en juego los valores sino también unos procesos que van más allá como son la comprensión, el entendimiento de una situación y en asumir la posición del otro.

6.2.6. Argumentación y Mediación

De otro lado, la mediación contribuye no solamente a la solución del conflicto, sino que propicia la capacidad de argumentación tanto de docentes como de estudiantes. El maestro acude al proceso investido con su autoridad de educador, pero una vez en la sesión de mediación debe exponer de manera clara y eficaz sus argumentos para convencer al discípulo que la acción o la decisión que tomó era la acertada. Igual sucede con el escolar, quien a su vez ha invitado a un pedagogo a mediar en un conflicto que ambos tienen y que también a través de su discurso debe argumentar las razones por las que considera que su profesor puede estar equivocado y que es a él a quien le asiste la razón.

Hay varios elementos que se rescatan en un proceso de mediación encaminados a dilucidar las estrategias utilizadas tanto por docentes como por estudiantes en la argumentación en un discurso dialógico. Al igual que en la mediación, bien sea para llegar a un acuerdo o para convencer, la argumentación está dirigida hacia el otro, no se presenta en el desierto, es preciso que haya un interlocutor, con quien se tienen unas diferencias de opiniones, de valores, de intereses, creencias o como en algunos de los casos encontrados por las investigadoras simplemente errores en la comunicación o en la interpretación de un hecho. En tanto, la polémica se realizará sobre un tema en el cual las dos partes están en desacuerdo, dicho de una manera sencilla el primer acuerdo es que estamos en desacuerdo, (Díaz, 2009). Dentro del proceso de mediación, el docente trata de influir bien utilizando sus argumentos o bien su autoridad en el estudiante para que acepte sus tesis. La mayoría de las argumentaciones de los docentes estuvo centrada en los valores, pero también en las normas, “eso dice el manual el convivencia” o “se debe llegar puntual a clase”, “la altura de la falda de las estudiantes es a tantos centímetros de la rodilla” es decir el argumento con que se pretende influir es el cumplimiento de la norma, el manual lo dice y no hay posibilidad de discutir. El varias veces citado Díaz (2009), hace referencia a que los medios esgrimidos para la argumentación van desde los hechos hasta la utilización de estadísticas; en el caso de la presente investigación la mayoría de los medios manejados para la argumentación se dio, por parte de los docentes en el cumplimiento de la norma. “Yo me paro como un sargento y no dejo entrar a nadie que no tenga el uniforme como lo establece el manual”, comentó una docente durante el proceso de mediación.

Es decir la norma es la norma y hay que cumplirla por encima de cualquier cosa. Al respecto Antanas Mockus (s.f.), presenta de manera precisa el tema al evidenciar el dilema entre ley, moral y cultura y las formas de sanción de cada una. La Ley está escrita y prevé por su incumplimiento un tipo de sanción especial de acuerdo con la infracción; la ley moral es más personal y su incumplimiento no traerá perjuicios visibles, pero si íntimos pues atenta contra las propias creencias; y la sanción que conlleva el rompimiento de una norma cultural será el rechazo social. Por tanto, en los establecimientos educativos lo que prima es la sanción desde la norma explícita, aquella que está escrita y que como se dijo prevé una sanción para cada situación. Los educandos deben cumplir con lo que está escrito y si no tendrán una sanción de acuerdo a la normatividad incumplida.

En los estudiantes encontramos que buscan argumentar principalmente desde los valores, pero que también recurrieron a los sentimientos, “es que usted ese día me hizo sentir muy mal”, allí los estudiantes pretenden que el docente se ponga en su lugar y comprenda su malestar, el estudiante considera que la mejor forma de influir en el profesor es a través de los sentimientos y de la consideración, así que la argumentación de los escolares no siempre está dada desde la razón, ya que en algunas ocasiones será desde la emoción. Los medios que unos y otros utilizaran en sus argumentaciones serán básicamente la norma y los sentimientos.

Díaz (2009) afirma que en ocasiones, con el propósito de influir en el auditorio, el hombre recurrirá a los sentimientos, las emociones, los afectos, tanto propios como los de su interlocutor. Así explotando los sentimientos logrará inclinar la balanza hacía su lado al momento de esgrimir un argumento de tal naturaleza. Los estudiantes al buscar comprensión de parte de sus profesores, basan su argumentación en la emoción y por tanto conducen el proceso de resolución de conflictos a ese plano.

El profesor justifica su comportamiento con el argumento de cumplimiento de la norma y con el olvido del hecho en sí, aspecto que no deja de ser interesante pues la mayoría de los docentes habían olvidado el suceso que está dando origen al conflicto, esto bien puede ser explicado toda vez que el profesor vive muchas situaciones similares en la cotidianidad del encuentro escolar y como lo manifestaron son hechos a los cuales no dan importancia, no porque no la revista, sino porque consideran que hacen parte del diario vivir en el colegio; para los estudiantes estas realidades son de suma importancia ya que fue a ellos a quien se les llamó la atención y en algunas ocasiones, a su parecer, de manera desproporcionada y solicitan la consideración de sus docentes; argumentan sus actitudes en que fue el profesor quien los ofendió primero y por ello hay un elemento de retaliación en sus actos, bien sea generando indisciplina, descuido en sus compromisos académicos o alejándose de la relación que tenían con sus educadores, “el profesor es un altanero”, “como me comí la evaluación le dije a la docente usted no tiene pruebas de mi calificación”, “yo a esa profesora no la quería ni ver”, son argumentaciones o justificaciones de los estudiantes por su actos, sean valederos o no fueron sus medios de argumentación durante el proceso.

Como afirmamos a lo largo de la presente investigación, en la mediación así como en la argumentación siempre está presente el otro, son encuentros de intersubjetividades (Martínez, 2005) en los cuales cada uno coloca y deja algo de sí. Los docentes y los educandos llegan a

dirimir un conflicto y argumentan desde sus posiciones, desde sus valores, desde sus intereses, desde la norma, pero también desde sus sentimientos pretendiendo no solamente influir en su interlocutor, sino también obtener comprensión, condescendencia y por supuesto encontrar respuesta a sus necesidades. En ese encuentro los actores, principalmente los alumnos, buscan tener un reconocimiento por parte de su interlocutor.

6.2.7 La Resolución de conflictos en el ámbito escolar

La escuela entonces no solamente es un espacio de múltiples conflictos como lo reconocemos al inicio del presente documento, es también un escenario de diversas oportunidades, de encuentros y desencuentros, pero tal vez lo más importante es un ágora donde confluyen seres humanos que desean reconocerse mutuamente y que se encuentran inmersos dentro de diversos espacios sociales, históricos y geográficos que modifican continuamente su accionar, su pensar y su sentir.

Ahora bien, en los cuatro casos estudiados los maestros y los educandos llegaron a acuerdos que contribuirán a mejorar las relaciones de convivencia en los espacios escolares. Siguiendo a Lederach (1992), quien propone que para dirimir un conflicto debemos de utilizar la metodología de las 3P (Personas, proceso, problema). Las personas son las primeras entidades a tener en cuenta en la solución de controversias, toda vez que como él lo dice, son sujetos activos con una vida propia con intereses y necesidades subjetivamente válidos y juegan un papel importante al momento de buscar una salida.

En el primer caso, por ejemplo, el conflicto se presentó por una interpretación que cada uno de los actores da a un hecho que sucede al ingresar los estudiantes al aula. Para el profesor, los escolares estaban saboteando su clase; para los educandos, él los gritaba sin tener justificación; el desacuerdo se presentó por una circunstancia que las *personas* consideraron molesto y su origen es de orden subjetivo por percepciones equivocadas; aclara Lederach (1992) que en no pocas ocasiones no se hace distinción entre el conflicto mismo y la persona, en este caso más que la situación que inició la controversia, principalmente en el caso de la estudiante, la disputa es con el profesor, a quien se le acusa de gritar siempre a sus discípulos. El maestro esgrime que es su tono de voz. En el caso tres, nuevamente el debate entre las personas, se causa por un mal entendido por frase pronunciada por la pedagoga y que afectó a

la estudiante. La interpretación que la escolar dio a la expresión perturbó sus sentimientos e influyó en su propia percepción y su autoestima.

En los casos dos y cuatro, la situación es más compleja, porque las interconexiones de las *personas* son muy confusas, debido a los lazos de afectividad que las une y que según Lederach (1992) contribuirá a resolver la polémica o por el contrario dificultará la búsqueda de una solución. En el segundo caso, los afectos que en el pasado unieron a los actores facilitaron un acercamiento a la conclusión y propiciaron por el restablecimiento de las relaciones que se habían deteriorado. La escolar con humildad reconoció los errores cometidos y escucha y acoge aquello que la docente manifiesta y el acuerdo llega prontamente. En el cuarto caso, el escenario es más complejo, las relaciones que tienen las *personas* se encuentran asociados a sentimientos muy fuertes de amistad que involucran afectos y que uno de los actores considera rota por la actitud que tomó la otra persona. Lederach (1992) plantea que en ocasiones esto sucede debido a que las partes se limitan a sus exigencias y no escuchan los motivos, ni las inquietudes de la otra parte.

Continuando con Lederach (1992), la *P* de proceso hace referencia a como se van modificando los encuentros mismos de convivencia a medida que se van presentando los hechos, las percepciones y los argumentos de cada una de las partes. El proceso se inicia con una descripción de los hechos que realiza una de las partes, generalmente quien ha invitado al otro al mediar una discrepancia. En este momento hay un cotejo sobre aquello que las personas consideran que ha sido el conflicto mismo. Para los cuatro casos del presente estudio, los docentes no tenían claro porque los habían invitado a estos encuentros y al conocer la versión de los educandos, refieren que esas situaciones ya había sido olvidadas, (caso 1,2 y 3). Cada participante coloca sus propios intereses y valoraciones; los educandos quieren un reconocimiento por parte de sus maestros que se equivocaron en cada acontecimiento descrito, los pedagogos hablan desde la norma y aquello que se supone se debe realizar en un establecimiento educativo. Después que cada una de las partes tiene claro el incidente, se inicia un proceso de acuerdos y desacuerdos, en el cual la argumentación se basa Díaz (2009) en los hechos y diría Lederach (1992) en las interpretaciones y percepciones que tenemos de esas circunstancias. “Cuando le dije que parecía una p, yo me refería a una porrista”, dice una de las maestras en el proceso. Y tal vez este caso es uno donde el proceso adquiere un desarrollo diferente, pues las incriminaciones y los comentarios mutuos se presentan como un espiral que dificulta llegar a convenios, Lederach (1992) dice que es un movimiento que va desde el diálogo

hasta los términos destructivos. Otra pieza fundamental que aparece durante el proceso es el manejo del poder, aunque los profesores asistieron de buena manera al encuentro pedagógico, la posición dominante y el ejercicio del poder sobre los educandos, determinó, sobre todo al inicio, el desarrollo de la mediación. Los alumnos se cohiben por miedo a las represalias o decisiones que sus educadores puedan ejercer al futuro.

La última P de Lederach (1992) es el *problema*, situación que molesta o desagrade alguna de las partes. La identificación del inconveniente no siempre es fácil, subyace a una serie de eventos visibles que sirven de pretexto para preparar la controversia y son de los que las personas se valen para atacar al otro. Así, el fondo del problema solamente se aclarará en los procesos mismos de mediación. Lederach (1992) afirma que el origen de las dificultades pueden ser de orden objetivo (incompatibilidad de valores, fallas en la comunicación y contradicción de intereses entre otros) o de orden subjetivo (rumores, chismes, interpretaciones erróneas, ofensas y demás). En los casos estudiados el *problema* resultó ser más de carácter subjetivo y en la apariencia eran los gritos de los educadores, los llamados de atención, el descuido en suministrar información o en la desatención de un caso, pero en el fondo el inconveniente fue el respeto para con los estudiantes, y el cumplimiento de las normas para los maestros.

Los problemas expuestos fueron todos finalizados con un acuerdo, los pactos a los cuales llegaron las partes fueron; para el caso uno, el docente utilizará un tono de voz moderado que facilite la comunicación con sus alumnos y estos regularán su tono de voz y su atención en la clase para evitar que el pedagogo tenga que gritar. En el segundo caso, la discente se compromete a mejorar las relaciones con la profesora, por la que guarda un gran respeto y está interesada en reestablecer la relación de amistad que en tiempo pasado las unió; la profesora a su vez manifiesta la intención de crear un espacio de dialogo con sus estudiantes para conocerlos más allá del espacio académico. En el tercer caso, la maestra se compromete a tener un mayor acercamiento con su alumnos y escucharlos siempre que tenga algo que manifestarles, igualmente dice que no hay rencor y considera superado el hecho; la alumna, se compromete a cumplir con el manual de convivencia en relación a la altura de la fada y a la utilización de maquillaje y también a acercarse a hablar con la profesora cuando lo crea conveniente. Y para el cuarto y último caso, los participantes aceptan las disculpas mutuamente y se comprometen a seguir teniendo la buena relación que los unió. El estudiante manifiesta seguir interesado en la amistad de la maestra aun cuando termine su labor académica y ella a escuchar y acogerlo cada vez que el venga al Colegio.

CONCLUSIONES

Las categorías argumentativas más utilizadas en los procesos de resolución de controversias tanto por maestros como por estudiantes en el colegio María Mercedes Carranza, están relacionadas con aspectos definidos por Díaz (2009). El citado autor menciona elementos como el tema, el propósito, los medios utilizados y los participantes, adicionalmente se agregó la justificación propuesta por Vignaux (1986); es decir son las categorías argumentativas que utilizan los participantes, en los procesos de Encuentros Pedagógicos de Convivencia.

El primer punto en las categorías argumentativas gira en torno al tema, ponerse de acuerdo de qué se va a hablar. Esto exige que se tenga claridad con respecto a qué afecta la relación entre el maestro y discípulo. El proceso se inicia con un desacuerdo sobre valores, opiniones o hechos que las partes tienen (Díaz, 2009); en la presente investigación se detectó que las principales diferencias estuvieron centradas en los valores y básicamente en el respeto que se deben tener unos a otros. El respeto es básicamente la consideración que todo ser humano debe tener en primer momento de sí mismo y luego del otro, cuando se pierde el respeto se pierde un componente importante en las relaciones sociales. Para los docentes el conflicto y por ende la base del desacuerdo son el incumplimiento de las normas. Para los estudiantes, aunque también el tema del desacuerdo fueron los valores, los afectó más la forma en que consideran fueron tratados por sus profesores, esperando una mayor consideración.

La argumentación de los docentes, en cuanto al propósito, está relacionada con el cumplimiento de las normas y la aplicación de las mismas. El docente argumenta desde la racionalidad, desde los procesos mentales que le permiten manifestar que su acción está bien, solamente plasma lo que se encuentra en la norma explícita y que debe ser de obligatorio cumplimiento.

Es necesario recordar que una de las funciones de la Escuela es la interiorización de las normas por parte de los estudiantes, para ello está lo que antes se llamaba el Reglamento Estudiantil y ahora se denomina el Manual de Convivencia, en el cual se expresan aspectos tales como hora de llegada, de salida, corte de cabello y largo de la falda de las estudiantes.

Las argumentaciones de los estudiantes, referida a la categoría propósito, se ubicaron en el campo de los sentimientos y de la emoción. Ellos pretendieron que los docentes comprendieran y entendieran cómo los afectó aquello que el profesor les había dicho. El argumento buscaba más que persuadir comprensión por parte del docente. Gilbert (1994) citado por Aguilera & Contreras (2011) identifica cuatro modos de argumentación: modo lógico, modo emocional, modo visceral y modo Kisceral; por tanto el modo utilizado por los estudiantes es el modo emocional, en el cual según los autores mencionados se representan a través de toda la “carga” que conlleva las emociones y evidenciadas en el lenguaje corporal, el tono de voz y la expresión de sentimientos.

Al inicio de los encuentros pedagógicos de convivencia presenciados, la resistencia por parte de maestros y estudiantes fue evidente, a cada uno le costaba mucho trabajo reconocer que estaban en un proceso de resolución de conflictos que pretendía que llegaran a un acuerdo; ello se revelaba en las actitudes que cada participante asumía. Los docentes lo hicieron desde la autoridad y los estudiantes desde la sumisión unos y otros desde el desafío. Una vez identificado el tema (Díaz, 2009), el ambiente caldeado al inicio fue disminuyendo y cada participante logró exponer sus propósitos y la justificación de su acción, a través de diversos medios, que generalmente fueron los hechos.

Al interior de las Instituciones educativas se viven diferentes tipos de encuentros, de poder, de saberes, pedagógicos, de convivencia, pero tal vez uno de los más importantes y que en ocasiones no es suficientemente visibilizado por obvio, es la concurrencia entre seres humanos. Seres que sufren, lloran, ríen, tienen esperanzas, sueños en fin tienen una vida práctica que se desenvuelve y desarrolla en el Colegio. En ninguna otra profesión se mantienen más encuentros con seres humanos que en la docencia. Los cruces de caminos que se presentan en el ámbito escolar influyen en las opciones de vida que se tienen al futuro, la escuela es una eterna creación de vínculos que modifican constantemente el actuar del ser humano.

Los estudiantes esperan hallar en sus docentes no solamente una persona que les guía en su proceso de aprendizaje, sino también en su vida personal. Desean ser bien tratados y encontrar en sus docentes a un amigo, que los comprenda, que los entienda y que de alguna manera se solidarice con ellos. Desde luego que en la generalidad de las instituciones educativas los estudiantes son tantos que a los maestros les queda difícil realizar esta

interacción, pero de lo que se trata es que empecemos a privilegiar los vínculos entre seres humanos por encima de la disciplina y nos acerquemos desde la humanidad.

En ese mismo sentido la investigación encontró que el docente, a pesar de todas las vicisitudes que vive en el ámbito escolar está presto a tender una mano a sus estudiantes. A acompañarlos y asistirlos. Encontramos docentes con una gran disposición al diálogo. En los cuales su argumentación al inicio está centrada en la aplicación de la norma, pero a medida que conversan con sus estudiantes, bajan el nivel de sus discurso y están dispuestos no solamente a llegar a acuerdos, sino a acercarse a ellos desde ellos y para ellos, la mayoría afirman no te preocupes por el incidente ya paso y sigamos adelante.

Con relación a los medios utilizados en el proceso discursivo racional, Díaz (2009) señala aspectos tales como: hechos, casos ilustrativos, evidencias, testimonios, experiencias personales o de otras personas (p. 11). La investigación halló que docentes y estudiantes argumentaron principalmente desde los hechos. Tanto en el caso No. 1 como en el caso No. 2, las circunstancias (hechos) son el eje de la argumentación. En los casos 3 y 4, si bien los hechos son el inicio del trance, la carga emotiva (Aguilera & Contreras, 2011) juega un papel importante en la argumentación. Los hechos son el origen del conflicto y del posterior argumento de los docentes y los estudiantes, gravitan en torno a un acto de indisciplina presentado por los estudiantes; bien sea al ingresar estos últimos al salón de clases (caso 1), no cumplir con los deberes académicos (caso 2), no portar correctamente el uniforme (caso 3) y comentar una situación personal del estudiante con su familia (caso 4). La narración de los hechos actuó como categoría argumentativa y también como elemento catalizador dentro del proceso. Fueron dos visiones (docentes y estudiantes) sobre un mismo hecho que al encontrarse posibilitaron la argumentación y la tramitación de la disputa. Así mismo en un caso la docente utilizó como medio de argumentación el incumplimiento por parte de la estudiante del Manual de Convivencia; las normas se convierten entonces en un medio que apoyan mi discurso y sustentan el esfuerzo por convencer al auditorio de las razones de mi argumento, considerado las normas como fuente de validez de la acción, medio de argumentación y principio de convivencia.

Las razones que esgrimen los actores para su actuar, conceptualizadas en esta investigación como justificación, están centradas básicamente en lo que algunos han llamado el contexto escolar. Las relaciones sociales que se viven al interior de los establecimientos educativos son

muy complejas, ya allí confluyen toda una serie de factores que dinamizan los encuentros y desencuentros entre dos grupos poblacionales muy heterogéneos y muy distantes entre ellos.

Ciertamente los adolescentes - -estudiantes son jóvenes con sueños, esperanzas y deseos de superación, pero también con problemas, temores, rabia, ánimos revanchistas y en no pocas ocasiones dolor por la violencia que traen desde sus hogares, y otros vinculados con pandillas que les sirven de anclaje al mundo de la vida como diría Habermas.

Aparece el otro grupo, los docentes. Con sus cosas buenas y malas; cargados con sus propios miedos, temores y fracasos, pero embestidos también con quimeras e ilusiones, con historias humanas que al fin y al cabo constituyen la piel en su labor de docentes. Profesores que luchan cada día por construir una sociedad mejor en un país que no quiere ser mejor.

Eso sin contar aquí con los contextos sociales en los cuales las instituciones educativas se encuentran inmersas. Alrededores con expendios de estupefacientes, delincuencia, pandillismo, sectas religiosas, café internet con juegos adictivos y desde luego pobreza.

Por ello, tanto los docentes como los estudiantes justifican su actuar y en caso de la presente investigación su argumentación, en los contextos en los cuales se viven el día a día en la Escuela. “Todos ellos entran en la maquinaria de una institución donde muchos suponen que las historias personales deben quedarse en la puerta para dar lugar a la disciplina, al uso correcto del uniforme, a los buenos modales y al alto rendimiento académico” (Cajiao, 1999, p 30). Este ambiente sirve como detonador de gran parte de los conflictos que se viven en los Colegios. “uno entra en ebullición”; “yo grito para que todos me escuchen”; “cuando tengo vigilancia me vuelvo un sargento”, son algunas de las expresiones de los docentes. Los estudiantes por su parte afirman: “uno no viene aquí a que lo griten”, “la profe me grito muy feo”, “ustedes no saben que vive uno en su casa”. Los encuentros entre docentes y estudiantes se convierten entonces en desencuentros propiciados por los contextos en los cuales tanto unos como otros se encuentran inmersos, añadiendo a ello los efectos del lenguaje tanto verbal como no verbal, y la comprensión del mismo por parte de los actores.

Así, la justificación presentada por docentes y estudiantes se encuentra cimentada desde los contextos escolares y las concurrencias ambientales que se hacen presentes en la Escuela,

como posibilidad de cruces entre seres humanos con todas sus vicisitudes y todas sus posibilidades.

Por otra parte, las categorías argumentativas facilitaron el esclarecimiento del conflicto que subyacía entre los participantes. La identificación del tema, primer elemento dentro del discurso argumentativo, definió claramente el inconveniente que se presentaba. En ocasiones, principalmente los docentes no tenían la certeza del motivo por el cual habían sido citados, “yo no me acuerdo de esa situación”, fue alguna de las expresiones utilizadas por los maestros, cuando se procedía al relato recordaban el momento que había dado origen al conflicto. Tal como se manifestó a lo largo del trabajo, lo primero es pongámonos de acuerdo de qué vamos a hablar. En el caso 3, por ejemplo, para la docente el conflicto nace del incumplimiento al Manual de Convivencia (largo de la falda) para la estudiante son las palabras que utilizó la profesora para llamarle la atención; hay una diferencia manifiesta sobre el tema del cual se van a sentar a hablar; para la primera son normas, para la segunda son valores. El citado Díaz (2009) nos dice: “la argumentación surge de una situación o hecho cuya interpretación es motivo de polémica (...)” (p 11). Así, una vez se logra identificar el foco del conflicto, se facilita la resolución del mismo y del proceso argumentativo.

Se pasa, posteriormente, a una segunda categoría y son los medios utilizados en el argumento. Los medios más utilizados para convencer al otro de las ideas propuestas fueron los hechos. Cada una de las partes los presenta tal y como los recuerda, y un elemento importante como los interpreta. Ejemplo de ello, en el caso 1 al relatar las situaciones hay una diferencia de interpretación; para el docente los estudiantes entran al salón gritando y haciendo algarabía, qué lectura hace el educador: desorden, indisciplina; la educanda reconoce que si llegan gritando, pero no con la intención de sabotear la clase o incomodar o molestar al profesor. Aquí la presentación de los hechos fue un componente decisivo en el proceso argumentativo pues encamina los pasos dentro de la argumentación y aclara el conflicto que subyace en las relaciones docente-estudiante.

El propósito con el cual los participantes buscan influir en el otro estuvo enmarcado en dos aspectos básicos. Para algunos docentes fue “simplemente cumpla las normas”, unos el Manual de Convivencia, otros las normas en el aula de clase son explícitas. El otro aspecto presentado fue la utilización de emociones: “uno recibe a los estudiantes como a sus hijos”, “solo quería protegerlo” dicen dos docentes, dos manifestaciones de la carga emocional presentada como

propósito argumentativo, parecen decir las profesoras lo hice porque lo quiero y con ello lograr adhesión a sus puntos de vista.

El tipo de propósito más utilizado por estudiantes para lograr influir en sus maestros y que ellos acepten sus puntos de vista está relacionado con las emociones; en todos los casos los estudiantes los utilizaron. Para el primer caso, la estudiante manifiesta: “no me gusta que la gente grite”; en el caso 2 la estudiante dice “me siento muy mal por lo que hice”, en el tercer caso, “me dolió que me gritara”; en el caso 4, “no me gusta que se metan en mi vida privada” Como se expuso en el trabajo mismo se evidenció la utilización de la emoción como parte importante dentro del proceso argumentativo y lo que esperan los estudiantes es el reconocimiento de sus docentes.

De otro lado, los procesos de resolución de conflictos en el ámbito escolar se convierten en importante herramienta de concurrencia entre docentes y educandos y por tanto en la posibilidad de dialogar sobre un tema que afecta las relaciones de convivencia en los Colegios. A través de estos procesos los estudiantes y también los docentes logran acuerdos importantes sin necesidad de recurrir a la agresión y de suyo se identifican nuevas formas de solución de conflictos de una manera pacífica, pero también la modificación de parámetros culturales de reconocimiento del otro como interlocutor válido.

La resolución de conflictos contribuye también a la práctica argumentativa tanto en docentes como en estudiantes. El discurso dialógico que es necesario utilizar en estos procesos obliga a unos y otros a emplear diferentes estrategias argumentativas con el propósito de convencer al interlocutor que se tienen la razón, ello exige una constante creación de variadas propuestas y contrapropuestas para lograr el fin dispuesto, pero así mismo mejora los procesos mentales de los participantes.

No se pueden desconocer las frases del maestro Cajiao (1999) que ilustran el fondo del presente trabajo. “Necesitamos con urgencia rehacer la pedagogía de la amistad: lo mejor, lo más hermoso y lo más útil de la escuela es hacer amigos, compañeros de viaje, cómplices de la fantasía, apoyos en la hora del sufrimiento y el dolor. Esto vale para todos: las niñas, los niños, los jóvenes, los maestros, las madres, los vecinos”. (p 33). En el ánimo de seguir esta invitación de este filósofo colombiano, las maestrantes proponen, socializan y entregan a la institución

educativa una serie de talleres que esperamos sean de aporte para la construcción de argumentos con los docentes de la comunidad en futuros procesos de resolución de conflictos.

Surgen para concluir, diversos tipos de cuestionamientos que esperamos sean sustento de futuras investigaciones en este tópico o en temas similares. Nos podemos preguntar por ejemplo desde la pedagogía, ¿es necesario incluir en el currículo una asignatura que mejore, ofrezca el conocimiento o potencie las competencias argumentativas de los y las estudiantes? ¿Las competencias argumentativas del docente son aplicadas dentro y fuera del aula?; desde la sociología, ¿cuáles son las estrategias para optimizar las relaciones de convivencia al interior de los establecimientos educativos? Desde la argumentación, ¿qué aspectos deben primar en los discursos argumentativos, el uso de la razón o de la emoción?; desde la teoría del conflicto, ¿cuáles son los conflictos que entre maestros y alumnos se presentan y no se resuelven en la escuela?, ¿cómo facilitar, en el ámbito escolar, la solución de controversias entre profesores y educandos sin que medie el uso del poder?; Son inquietudes que es necesario ir despejando a fin de acercarnos al complejo mundo del sistema educativo colombiano y a las formas en las que se relacionan los diferentes actores que la componen.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera O. A. Contreras M. J. (2011) *Un Modelo Lógico-Formal para el Estudio de los Argumentos Emocionales en los Procesos de Construcción de Acuerdos*. En Revista de Psicología Vol. 20 No. 2. PP 219-231. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia
- Aron, R. (1996). *Peace and War*. Nueva York: Garden city. Doubleday & company
- Bruner, J. (1978). *El proceso mental en el aprendizaje*. Madrid: Narcea
- Bonhome, C. (2004). *La empatía*. [Documento en línea], disponible en www.proyectopv.org/1-verdad/empatia.htm. [Consulta: 15 de Noviembre 2010]]
- Cabezas, C. (2008). *Violencia escolar: el acoso del profesor hacia el alumno*. Madrid: Cersa
- Convivencia y Conflicto Escolar. Versión en línea. Disponible en <http://www.observatorioescolar.org/index.php/publicaciones/articulos-cientificos/item/30-convivencia-y-conflicto-escolar> . [Consulta: 10 de julio de 2013]]
- Coser, L. (1956). *Las funciones del Conflicto Social*. Nueva York: The Free Press
- Chaux, E. (2007). *Victimización escolar: prevalencias y factores asociados*. Bogotá: Universidad de los Andes
- De Zubiría, J. (2006). *Las competencias Argumentativas*. Bogotá: Cooperativa Editorial del Magisterio
- Díaz, A. (2009). *Argumentación escrita*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Cajiao, F. (1999). *Maltrato, Violencia y Estructura Familiar*. En: Vida de Maestro. Bogotá: Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico –IDEP-
- Esquivel G., Jiménez B. y Esquivel S. (2009). *La Relación entre conflictos y poder*. En Revista Paz y conflicto No. 2. Instituto de la Paz y los conflictos. (p. 6-23) Universidad de Granada, España
- Fisas, V. (2002). *Cultura de Paz y Gestión de Conflictos*. Barcelona: Icaria Editorial-Ediciones Unesco
- Freund, J. (1983). *Sociología del Conflicto*. Presses Universitaires de France
- Galtung, J.(1998). *Tras la Violencia, 3R. Reconstrucción, Reconciliación, Resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia*. Bilbao: Gernika Gogoratuz
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas: Instituto Universitario de Tecnología de Caripito
- Jaimes, G. (2008). Para argumentar en situación de diálogo es necesario tener en cuenta al otro y lo que dice. En: *La argumentación. Fundamentos teóricos y experiencias investigativas*. Bogotá: Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Lederach, J.(1992). *Enredos, Pleitos y Problemas*. Guatemala: Ediciones Semilla

Martínez, M. (2005). *La Argumentación en la dinámica del discurso*. Cali: Cátedra Unesco Lectura y Escritura. Universidad del Valle.

Maturana, H. y Vignolo C. (2001). “*Conversando sobre educación*”. Santiago: Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Departamento de Ingeniería Industrial, Documento de Trabajo Curso IN 632

Manual de Convivencia. (2012). Colegio María Mercedes Carranza. Bogotá

Medina, A. (2007). *Pensamiento y Lenguaje*. México: McGraw Hil

http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-90103_archivo_pdf.pdf [Consulta: 7 de Junio 2011]

Pizarro C., J. S.f. *La violencia escolar hacia el profesor*. Autodidacta, Revista on line. De la Educación de Extremadura. Disponible en www.anpebadajoz.es/...archivos/.../1_j_a_p_cruz.pdf . [Consulta: 9 de Febrero de 2013])

Pérez, H. (2008). *Argumentación y Comunicación*. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.

Postic, M. (2007) En. Vieira, H. *La comunicación en el aula. Relación profesor –alumno según el análisis transaccional*. Madrid: Narcea Ediciones.

Robayo, L. (2011). Estudio de las Principales Variables que Influyen en el desempeño de Colegios en un programa de Resolución de conflictos en Bogotá. Tesis para optar por el título de Maestría en Ingeniería. Universidad de los Andes.

Rodríguez, M. (2008). Discurso y Argumentación. En: *La argumentación. Fundamentos teóricos y experiencias investigativas*. Bogotá: Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Rosenthal, R. y Jacobson, L. (1980). *Pygmalión en la escuela: expectativas del maestro y desarrollo intelectual del alumno*. Madrid: Marova.

Subsecretaría de Asuntos para la convivencia y la Seguridad Ciudadana. 2006. *Convivencia y Seguridad en ámbitos escolares de Bogotá*. Alcaldía Mayor.

Vignaux, G. (1986). *La Argumentación*. Buenos Aires: Hachette.

Vygostsky, L. (1991). *Obras Escogidas. Vol. I* Madrid: Aprendizaje Visor.

Weber, M. (1977). *Economía y Sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.

ANEXO 1

RECEPCIÓN PARA ENCUENTRO PEDAGÓGICO DE CONVIVENCIA

Fecha: ____ / ____ / ____ **IED** _____

Localidad: _____

Nombres y apellidos del solicitante: _____

Edad:

Nombres y apellidos del Invitado: _____

Edad: _____

Relación entre las partes: _____

Realice una descripción breve y concreta del caso que se tratará en el encuentro Pedagógico de convivencia:

[illegible]

¿Qué le gustaría que sucediera con este caso? : _____

Observaciones:

Nombre y apellido del que recibió el caso: _____

ANEXO 2.

COMPROMISO PEDAGÓGICO DE CONVIVENCIA

FECHA: _____ COLEGIO: _____

SOLICITANTE: _____

INVITADO:

ACUERDOS DE CONVIVENCIA

Las partes luego de exponer sus puntos de vista sobre los motivos del conflicto acuerdan:

PRIMER ACUERDO: Las partes convocadas en este momento de convivencia manifiestan libre y voluntariamente, que el presente documento no es y no podrá ser tomado como medio de prueba, ni tendrá ninguno de los efectos jurídicos consagrados en la ley.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Lecciones aprendidas: Solicitante.

Lecciones aprendidas: Invitado.

Firma Solicitante.

Firma Invitado.

Firma Profesional 1.

Nombre: _____

Firma Profesional 2.

Nombre: _____

La información aquí registrada es de carácter confidencial.

ANEXO 3.

**FORMATO PARA AUTORIZACION GRABACION DE VOZ DEL ENCUENTRO
DOCENTE - ESTUDIANTE**

Respetado (a) docente - estudiante:

Dado que uno de los objetivos de este encuentro tiene que ver con la posibilidad de describir y analizar las estrategias comunicativas que utilizamos en el momento de intervenir en nuestros conflictos, para nosotras sería oportuno la grabación de voz de este espacio toda vez que la información aquí registrada es el punto de partida en la construcción del informe que será entregado como producto de nuestra gestión en la institución educativa.

Las voces grabadas pueden usarse para los fines a continuación:

- Análisis e interpretación.
- Presentaciones en conferencias.
- Presentaciones educativas.

Se me informará acerca del uso de la grabación de voz por cualesquier otros fines, diferentes a los anteriormente citados.

Esta autorización aplica a las voces grabadas que se recopilaron como parte de la sesión desarrollada el día _____ y que se indican únicamente en este documento.

Si usted está de acuerdo en permitir la grabación en audio del encuentro le solicitamos escriba su nombre y firma:

NOMBRE: _____

FIRMA: _____

He recibido una copia de este formulario de autorización

FECHA DE APROBACIÓN: _____

Una vez el audio sea transcrito, le será entregada una copia del mismo en archivo protegido.

Mil gracias por su colaboración

MARTHA PATRICIA AVILA Y CAROLINA CRUZ

ANEXO 4

Transcripciones

CASO No. 1 Octubre 1 de 2012

Solicitante: Ana Isabel Duarte Curso 903

Invitado: Cristian Aguirre Docente

Carolina – Primero quiero comentarles con respecto al espacio que vamos a tener, es un encuentro de diálogo, la participación de nosotras es orientar ese diálogo entre ustedes, que tengamos una estrategia diferente de resolver los conflictos, una estrategia alternativa. Quiero felicitar a Ana Isabel, pues como estudiante tomar la decisión de escribir o decir que quiero hablar con tal profe, no es fácil, es un acto de valor, pues reconoce que yo sé que tengo una diferencia con alguien y quiero resolverla, y por eso te felicito y por darnos la oportunidad de estar aquí y comentar lo que te ha disgustado. Al profesor Cristian lo felicito especialmente porque no todos nuestros docentes en el contexto educativo tienen la disposición de escuchar a su estudiante, y el hecho de que estés aquí es sentare con el otro como ser humano, es olvidar un poco el rol jerárquico y disponerse a escuchar. Es un encuentro donde vamos a dialogar acerca de una situación que tú has escrito, el profesor no la conoce sabe que tú estás aquí hasta ahora, porque dentro de la confidencialidad no le podíamos decir quién era el estudiante hasta el momento de llegar al encuentro. De parte de nosotras hay un compromiso ético y este espacio queda entre nosotros cuatro y es confidencial, el informe que presentamos es muy general. Hay unas pautas mínimas que debemos tener en cuenta, Ana Isabel por ser la persona que diligenció el formato será quien hable primero para que nos cuente todo y en el orden habla luego Cristian; es un espacio donde nos respetamos, no nos agredimos, escuchamos al otro, lo dejamos hablar y expresar su sentir, le damos al encuentro el tiempo y la oportunidad que cada uno se merece. Presentándoles de qué se trata este espacio y la función de nosotras, quiero comentarles que si ustedes llegan a unos acuerdos ellos serán consignados en un formato y allí les pediremos que ustedes nos firmen a manera de un compromiso moral, yo me comprometo con él o con ella a cumplir esto; si no llegamos a ningún acuerdo también es válido porque pudimos dialogar. Ana Isabel conociendo de qué se trata este espacio quieres quedarte para poder charlar con Cristian y con nosotras?

Ana Isabel – Pues, es que de pronto él me lleve en la mala o algo?

Martha Patricia – Crees que eso puede suceder, que después de charlar haya algún tipo de otra acción y eso te da temor?

Ana Isabel – Si

Martha Patricia – Cristian, que dices tú con relación al temor de Ana Isabel?

Cristian – Nunca he sido así con los estudiantes, hay cosas que yo obviamente no perdono, como la grosería, eso siempre lo tengo en mente, cuando son groseros no se me olvida, pero yo no guardo rencor, pero si guardo distancia con esos estudiantes, igual hago las cosas bien.

Martha Patricia – Sería importante Ana Isabel que el profesor conociera de tus labios el motivo por qué tú lo invitaste aquí hoy y darle la oportunidad de escucharte; él estuvo muy dispuesto a venir y por eso vale la pena que tú te des la oportunidad, Ana Isabel qué dices?

Ana Isabel – Bueno

Martha Patricia – Entonces cuéntanos el motivo por el que estamos aquí?

Ana Isabel - Es que en algunas clase, el profesor, digamos una clase que la mayoría llegamos tarde que veníamos de ética, porque la profesora nos dejó salir muy tarde, entonces llegaron unos primero, y luego llegaron otro montón, entonces nos estamos riendo y entramos y nos gritó a todos al frente de todo el mundo y dijo hay es que me ven cara de payaso o qué?, entonces todo dijeron que era como una forma grosera, y además un compañero me dijo hay pues uno que le diga que deje de ser así como tan altanero con los demás, porque siempre es como a tratar de forma diferente a los del salón.

Carolina – Estamos hablando de un día en el que llegaron tarde, tú llegaste tarde?

Ana Isabel – Si

Carolina – Esa es la primera claridad; tú te estabas riendo?

Ana Isabel – No se estaba riendo eran los niños

Carolina – Tú no te estabas riendo. Entonces cuando tú diligencias el formato y haces la invitación al profe es para decirle concretamente qué?

Ana Isabel – Pues que cambiara la forma de ser de él que no sea tan altanero.

Carolina – Para ti que es ser altanero?

Ana Isabel – Que uno digamos le dice algo y él es como a gritarlo ya a uno, sin razón, uno le dice algo y es a gritarlo.

Carolina – Nos estás diciendo que él utiliza un tono de voz fuerte?

Ana Isabel – Si

Carolina – A ti particularmente te molesta que Cristian utilice ese tono de voz fuerte?

Ana Isabel – Si

Carolina – Por qué te molesta?

Ana Isabel – Pues porque no me gusta como hace sentir a la persona cuando lo grita

Carolina – Lo hace sentir mal?

Ana Isabel – Si

Carolina – Quieres argumentar algo más?

Ana Isabel – No

Carolina – Bueno Cristian, entonces coméntanos respecto a lo que dice Ana Isabel, no vamos a trabajar sobre el hecho de haber llegado tarde porque eso es un asunto que no lo podemos abordar entendiendo que el cumplimiento en la presencialidad en cada una de las materias es compromiso del estudiante y es una norma ya establecida en el manual y no podemos abordar ese tema aquí. Pero entre lo que Ana Isabel nos estaba hablando nos presentó que en ocasiones utilizas un tono de voz fuerte y dijo que particularmente en palabras de Ana Isabel ese tono de voz la hace sentir mal a ella, ese es el asunto que vamos a trabajar; entonces queremos escucharte frente a las cosas que ella nos ha comentado.

Cristian – Yo siempre hablo fuerte y más en salón que tengo porque es grandísimo; cuando ingresan cuarenta, treinta estudiantes y todos hablando entonces si a veces hablo fuerte cuando veo que ya no se callan, cuando veo que no están poniendo atención, cuando no están dispuestos para la clase, yo si hablo fuerte y yo lo reconozco, pero es en esa medida que pongan atención, si todos entraran en silencio, organizados, poniendo atención, pues no tendría necesidad de gritar, no desgastaría mi garganta, no desgastaría mi voz , pero ellos no lo hacen

Carolina – Cristian, en algún momento habías percibido que a los estudiantes les puede disgustar el hecho que tú hables fuerte?

Cristian – No, yo veo que si uno no habla fuerte ellos no le ponen atención, entonces qué sentido tiene hablar y que nadie le ponga atención, entonces por eso lo hago, hablar, a veces yo les digo yo no estoy hablando con las paredes, ni con las sillas, ni con las mesas, estoy hablando es con ustedes, entonces en esa medida es que yo lo hago.

Carolina – Hablar fuerte implica regañar, hablar fuerte implica solamente levantar la voz?

Cristian – No, es que ellos piensan y yo si lo he notado que yo no me rio, y que soy muy serio y más hablando fuerte, pues van a pensar que cada rato estoy regañando, pero es mi forma de ser, soy muy serio y mas con los estudiantes, porque cuando he tenido, o he dado mucha confianza y ellos ven esa diferencia, ellos piensan que en cualquier momento entonces es la recocha, el chiste entonces por eso, por la experiencia que he tenido.

Carolina – Esa experiencia fue aquí en el colegio?

Cristian – Si, y siempre ha sido mi forma de ser

Carolina- Una pregunta, tu ya habías tenido a Ana Isabel en tu grupo o es la primera vez que está contigo?

Cristian- Si la conocía, pero hasta este año está conmigo, cierto?, porque en años anteriores no. Lo que yo veo es que ellos casi nunca habían estado conmigo no me conocen, o sea mi forma de ser, como soy en clase, como es mi carácter como hablo, en cambio los que están este año en once están casi desde sexto conmigo y ellos ya saben cómo es que deben trabajar en clase, como son las cosas que no me gustan.

Carolina – Cuando tú hablas de que ellos saben a qué te refieres?

Cristian – Yo les digo las normas desde el principio, o no se las digo?

Ana Isabel - Si

Carolina – Y dentro de esas normas que hay, no desde lo académico, sino por ejemplo el profe dice entren el salón y si todos están haciendo bulla entonces debo levantar el tomo de voz para que me presten atención, eso estaba dentro de las normas?

Ana Isabel – No me acuerdo

Carolina – Tú sabías que el profe es una persona muy muy seria?

Ana Isabel – No

Carolina – Cuándo tu lo ves, el primer día que se vieron el clase y entonces el profe está ahí, cuál es la percepción que te haces de él?,

Ana Isabel – Como una persona seria y un profe regañón

Carolina – Te pasa con algún otro docente que si lo ves muy serio dices que es muy regañón, o solo con el profe Cristian

Ana Isabel - Solo con él

Martha Patricia – Cristian nos decía que es la primera vez que tengo a este grupo, tú habías escuchado algo en otro grupo acerca de la forma de ser del profesor Cristian?

Ana Isabel – Si, ya me habían dicho que el profesor siempre era que el regañaba, y que tocaba hacer lo que él dijera o sino que iba a sacar cero.

Martha Patricia – es bueno conocer porque a veces llegamos al aula a tener contacto directo con la persona y como ya vengo prevenido de lo que me han dicho también vengo con esa idea y es muy difícil que la imagen cambie al ver al profe. Ya llevamos ocho meses de clase, en estos ocho meses dime cuantas veces has escuchado al profesor en ese tono de voz y siendo altanero contigo no con el grupo

Ana Isabel- Conmigo una sola vez, ese día

Martha Patricia – Y fue ese día o hay otro suceso?

Carolina – Esa fue la situación y el llamado de atención?

Cristian – Yo me acordé que llegaron tarde y si les hable fuerte porque estaban todos burlándose allá afuera y no sé si estaba ella o quien se estaba riendo, la actitud que ellos mostraban era que se estaban burlando porque yo nos los dejaba entrar

Ana Isabel – Ellos se estaban burlando era porque estaba llamando a lista y dijeron Cruz y Sebastián llegó corriendo y se cayó y entonces todos soltaron la risa Cristian – Y porque no me explican eso cuando ingresan al salón?, nunca me dijeron eso.

Martha Patricia – Miren por donde vamos tú imagen fue un niño que tiene un apellido, que entra corriendo, que Cristian justamente lo está llamando a lista, pero que el profe hasta hoy se entera que se cayó, y el motivo de la risa de ustedes; cuál es la percepción que tenias hasta ahora?

Cristian –Pues que se estaban burlando de mi porque no los dejaba entrar

Martha Patricia- Claro que se estaban burlando del profesor y entonces él asume sin que ustedes le digan que la burla es con él y debe tomar una medida y ustedes

asumieron que el profesor ya conocía la situación de Cruz y que sencillamente el profe les llamó la atención porque era la risa que ustedes tenían, porque el profe era así, porque como a ti te llegaba al oído que el profe tiene cara dura, que es de mal genio, que regaña mucho entonces ya tú te habías quedado con esa imagen y tú nos estás diciendo sucedió una vez, en todo el año. Hoy si tuvieras que decirle algo mirándolo a él qué le dirías a Cristian de ese momento?

Ana Isabel – No se

Martha Patricia- Cristian, tú tienes algo que decirle a ella, mirándola, después de escuchar que eso había sucedido?

Cristian- Yo reconozco, por eso les di las normas ellos saben que si incumplen con las normas entonces a mí me disgusta, coloco las normas como cosas mínimas y de pronto si me acuerdo que le hablé duro, y ella entró y siguió riendo y eso me disgustó más y le dije algo pero no me acuerdo que le dije

Martha Patricia – Mira que bueno el profe reconoce le dije algo, no se acuerda que le dijo, pero si sabe cuál es el motivo, la risa, la burla de lo sucedido ese día y hoy él lo está reconociendo, fue sin tener previo conocimiento de por qué se estaban riendo, pero el profesor lo está reconociendo. Tú que reconocerías hoy aquí Ana Isabel, no de todo el grupo que llegó con la risa, solo tú?

Ana Isabel – Que pues cuando yo entraba a clase he debido estar callada sin reírme ni nada. Que le hubiera pedido disculpas por reírme en la clase.

Carolina – Y ahora quisieras hacerlo? Quisieras pedirle disculpas a Cristian?

Ana Isabel – Si, que me disculpara por entrar en desorden al salón.

Cristian- Acepto las disculpas. Y es importante a veces uno reconocer bien la información de lo que sucede, porque uno se basa en los argumentos que uno ve, y a veces lo que uno ve no es lo que está pasando, y las apariencias engañan y las percepciones de ellos que dicen que yo los dejo perdiendo la asignatura porque no hacen lo que yo digo, no se cierto, yo siempre les he dicho, yo ni les quito ni les regalo su nota, lo que usted hizo es lo que usted obtenga conmigo, es más yo les califico más a ellos el trabajo que hacen en clase que lo que hagan por fuera, pues no sé por qué dicen eso, si no trabajan en clase obviamente pues los resultados académicos no van a ser óptimos, para que lo tengas en cuenta.

Carolina – Hay un paso clave en esta relación Ana Isabel Cristian que yo siento podría trascender en el espacio áulico; hoy nos hemos dado cuenta en este encuentro tú traías unas ideas de las cosas que te habían sucedido y ducho los compañeros con relación a Cristian; Cristian conoce al grupo hasta este año en su conjunto y cada uno de ustedes trae una idea en su cabeza, un imaginario de lo que pienso del otro y cuando yo voy a empezar a establecer una relación en este caso docente estudiante, me voy con esa idea. Creo que ese imaginario de parte y parte si puede estar afectando de alguna manera la relación entre todo tu grupo y el docente, pero hoy nos compete el asunto entre ustedes dos. No sé si a ustedes les parece pero hemos avanzado en decir, esto que yo tengo aquí, que me disgusta y lo dijo Ana Isabel a mí me disgusta el tono de voz fuerte, seguramente tengas algún otro espacio donde te hablen fuerte y eso te hace sentir un poco mal, pienso yo que es difícil cambiar el tono de voz solo contigo siendo cuarenta los chicos que hay en el salón

Cristian – Lo que pasa es que si no hablo fuerte no me escuchan nada porque el salón es muy grande, yo lo veo complicado, por las dimensiones del salón.

Martha Patricia – Crees tú que en el momento es necesario que el profesor Cristian cambien su tono de voz en relación a ti?

Ana Isabel – Pero si no puede?

Martha Patricia – No Ana Isabel, es que tú estás diciendo que pasó contigo ese día, por eso es clave la pregunta cuantas veces sucedió eso; pero ahora sientes que puedes aportar o ayudar para que la dinámica del salón se baje un poco para que el profesor también pueda moderar o bajar su tono de voz?

Ana Isabel. Pues yo podría decirles a los del salón que no hagan tanto desorden en la clase.

Carolina – Eso sería un compromiso de tu parte?, por el reconocimiento que tienes en tu salón, conversar con tu grupo de amigos y decirles bajémosle al desorden un poco y al tono de la voz, sería sencillo comprometerte a eso?

Ana Isabel – Si, en las seis clases que nos quedan.

Carolina- Entonces ese sería el segundo acuerdo y el primero son las disculpas que se recibieron de ambas partes. Si logramos esa colaboración de parte de los estudiantes, de parte tuya que podríamos aportar?

Cristian – Mi tono de voz moderaría, pero no le bajaría mucho porque si hablo y no me están poniendo atención, siento perder el tiempo y a mí me parece que a ellos hay que exigirles en esos grados en los que están porque ya después cuando están más grandes ya no es intensa la exigencia y ahora que están en octavo o noveno es donde más exijo yo y siempre lo voy a hacer porque sé que tienen la capacidad de salir adelante y en la vida las cosas no son tan fáciles toca lucharla para poder conseguirla, es muy punto de vista. De pronto moderar pero bajar no. Carolina- Pero moderar implica un cambio y si tienes un grupo de estudiantes que te está colaborando y está liderado por Ana Isabel, puede que te genere una dinámica diferente en algunos y los otros van a empezar también a colaborar, entonces si unos están así seguro los otros va a colaborar. Para nosotras es importante sabes de este espacio que queda en cada en cada uno de ustedes, entonces te pregunto Ana Isabel que aprendizaje o que te llevas de este espacio?

Ana Isabel – Pues porque sirve para que cualquier problema que haya pues hablar

Carolina- Y para ti Cristian cual es el aprendizaje?

Cristian – Lo que les decía, la percepción que tiene uno a veces de las situaciones puede cambiar desde los puntos de vista y cada uno asume de acuerdo a lo que percibió y actúa en consecuencia de lo que percibió, es importante escuchar las versiones y lo que él percibió.

Carolina – Tú nos decías algo al principio y quiero hacerte la pregunta particularmente con Ana Isabel después de haber tenido este encuentro cuál es tu sentir con ella?

Cristian – Me parece importante que tenga el valor como decía de llamar y hablar, pero me parece bien que lo haga con seriedad porque a veces las cosas las toman como en la recocha, voy a llamar a tal profesor para ver que decir o a ver cómo se comporta; pero me parece importante el valor que ha tenido para hacerlo y que lo hizo con la seriedad de lo que quería comunicar.

Carolina – Ahora Ana Isabel cómo te sientes?

Ana Isabel – Bien.

Martha Patricia- Cuando salgas de aquí qué le dirías a una amiga que está afuera, de este encuentro?

Ana Isabel – Que me llamaron para arreglar el problema que había con el profesor Cristian; les diría que él no es así mala gente ni nada.

Martha Patricia- Recuerda que afuera debes aprender a manejar las percepciones de los demás. Cristian nuevamente reconocemos el apoyo en venir a este encuentro a escuchar a una de tus estudiantes.

Carolina - Vamos a leer los acuerdos que quedaron consignado y si están de acuerdo colocan su nombre como un compromiso moral de convivencia.

Martha Patricia – Acuerdos de convivencia Ana Isabel se compromete a dialogar con los compañeros del grupo que ella tiene, para bajarle al tono de su voz para que el profesor pueda moderar el suyo. Cristian moderaría su tono de voz en la medida que los estudiantes se lo permitan, pero si hay desorden en el salón tiene que levantarlo.

Ana Isabel pide disculpas al docente y éste las acepta y reconoce la importancia de esto. Esos fueron los acuerdos a los cuales ustedes llegaron; entonces ahora si firmamos. Cristian una última pregunta, cuando salgas de aquí que le dirías a tus compañeros de este espacio?

Cristian – Yo diría que están en un proceso de crecimiento y que ellos empiezan a identificar cosas y que a veces se basan por lo que digan los demás y no por lo que ellos conocen, porque ni siquiera me conocen, entonces dicen cosas que a veces escuchan rumores, y reproducen las cosas que escuchan sin verificarlas porque pocos pueden decir o nadie, que si no hacen lo que yo digo va perder, no, el que no trabaja en clase si. Me sentí bien en este espacio sin inconveniente, yo pensaba que tal vez me llamaban por algo o para que me sintiera mal, que lo hacían solo por llamarme. Quisiera decirle a Ana Isabel que yo ni me acuerdo del nombre, que no la tengo entre ojos, no puedes decir eso, casi siempre los llamo por apellidos porque yo recuerdo más los apellidos que los nombres; quiero decirte que es importante reconocer primero a las personas y luego si dar mi opinión frente a ellas, en muchas situaciones yo he hablado con estudiantes que hemos tenido inconveniente siempre es necesario hablar y que lo escuchen a uno también y entonces que cuando quiera hablar conmigo que me busque, eso sí desde el respeto y desde todos los valores que a uno le gustaría que ellos aprendieran, siempre voy a escuchar, no tengo ningún inconveniente para no escuchar a nadie desde que sea desde la decencia y en la forma educada.

Carolina – Queremos agradecerles por haber estado aquí, por el espacio que nos dieron, y la oportunidad que ustedes mismos se brindaron, gracias por habernos acompañado.

CASO No. 2 Octubre 2 de 2012

Solicitante: Jennifer Marin Curso 803

Invitado: Graciela Peña Docente

Martha Patricia– Vamos a dar inicio a nuestro encuentro como les decía es un espacio donde dialogamos, donde nos respetamos, es importante para darle una organización al encuentro saber que Jennifer quien es la persona que solicitó el espacio tiene primero la palabra para que nos contextualice y nos diga porque estamos aquí, ahorita te voy a dar la palabra; y después Graciela es quien nos va estar comentando respecto a las cosas que tú estás diciendo. Es esencial que tengamos la claridad que aquí estamos sentada cuatro mujeres, cuatro seres humanos que tenemos diferentes vivencias, que tenemos sentimientos y que tenemos necesidades particulares, por eso a partir de este momento vamos a intentar olvidar un poquito que somos docentes, tú dices antes es que yo soy el estudiante y con el docente no puedo hablar, no, aquí tenemos un ser humano que nos va a escuchar y por eso si me lo permites a partir de ahora nos vamos a dirigir a ti como Graciela y no como la profe Graciela, y esto le va ayudar a Jennifer a estar un poquito más tranquila, si de este encuentro llegamos a algunos acuerdos entre ustedes esos serán consignados también en un formato y ustedes lo firman como un compromiso moral, pero si de este encuentro no llegamos a acuerdos también es válido porque simplemente comentamos aquello que nos hacía sentir mal o que en algún momento me hace pensar algunas cosas de la otra persona. Nosotras, como les decía desde nuestra parte profesional tenemos un pacto por la confidencialidad, desde nuestra parte queremos reiterarles este aspecto entonces lo que hablemos aquí queda entre nosotras, independientemente de que haya una grabación hace parte del producto para poder realizar el informe de esta investigación que es el compromiso que hemos asumido con la institución educativa, y si nos abren las puertas tenemos que responder a esa confianza. Nosotras tanto Martha Patricia como Carolina, estamos aquí para acompañarlas en este proceso de diálogo, nuestra

labor es orientarlas y acompañarlas hasta donde quieran llegar. No sé si tienen alguna pregunta con relación al espacio que vamos a tener?, Jennifer tienes alguna pregunta?

Jennifer – No

Graciela – Después de este encuentro abría otro? O aquí se queda?

Carolina- Depende mucho de las partes, y del conflicto, si ustedes consideran que necesitamos dialogar de nuevo, nosotras con muchísimo gusto estaríamos dispuestas a acompañarlas y colaborarles. Jennifer conociendo este panorama general de lo que vamos a hacer hoy acá en este espacio, ¿quieres quedarte para dialogar con Graciela?

Jennifer – Si

Carolina – Graciela conociendo el panorama general del espacio ¿quieres quedarte?

Graciela – Si, pero invito a Jennifer a que como ve tú me vas a hablar a mí nos miremos

Carolina – Entonces Jennifer vamos a empezar contigo porque tú eres la persona que solicitó este espacio, entonces la idea es que nos cuentes por qué querías tú invitar a Graciela a charlar? Qué fue lo que sucedió?

Jennifer – Pues más que para dialogar es para disculparme, por mis actitudes en la clase o por las actitudes que tuve contigo (se hace una pausa Jennifer está llorando)

Graciela – Tú tuviste clase conmigo el año pasado o el antepasado?

Jennifer – El año pasado y el antepasado

Martha Patricia – Graciela, vamos a escuchar a Jennifer y nosotras hacemos las preguntas. Jennifer cálmate, tranquila, Graciela vino con la mejor disposición a escucharte, porque no todos los profes a los cuales se invita a este espacio dicen si y ella fue muy amable y nos dijo tranquilos, claro que sí. Estamos sencillamente para escucharte, todo lo que quieras decir Jennifer, tú tienes tu momento, si necesitas un espacio para calmarte no hay problema, nos dices y te lo daremos. Si estás lista continúa.

Jennifer – Pues es eso para disculparme porque yo sé que mi actitud no fue solo en clase sino algo personal, por todo, esa vez que rompí la evaluación y me comí el nombre para que ella no me notificara, la vez que le contesté mal y me salí del salón, eso no era tanto como la clase sino fue mi actitud, y mi actitud frente a la profesora también, quería disculparme más que todo, frente a todo.

Carolina – Jennifer esas actitudes de las cuales tú nos estás hablando sucedieron hace cuanto?

Jennifer - El año pasado más o menos a finales de año

Carolina – Graciela era docente tuya el año pasado?

Jennifer – Si era docente de ingles el año pasado

Carolina – Lo que sucedió fue hacia el fin de año y ya estaban cerrando?

Jennifer – Pues es que siempre, yo, con ella nunca tuve una actitud buena en la clase, en principio era buena, pero después no hubo la misma relación entre profesor y estudiante y yo ya empecé a, en vez de enfocarme en el colegio o en salón me empecé a enfocar en la profe, porque tengo que entrar si ahí está la profe, no, salgámonos.

Carolina –Pero sucedió algo particular para que tú tuvieras ese cambio? De pronto piensa si fue alguna cosa, alguna nota, que a ti te debió molestar para que tomaras esa actitud, porque nos estás diciendo que antes no era así, en los primeros meses del año, pero algo sucedió para que tú cambiaras de esa forma?

Jennifer – Pues, pues un día que ella me regañó todo feo y entonces me dio rabia y desde ahí; me regañó porque no traje el diccionario y porque el portafolio no estaba completo.

Carolina – Cuando tú dices me regañó todo feo, básicamente recuerdas que fue?

Jennifer - Pues me dijo, hay no.. para qué entra si no va a traer los útiles necesarios, me dijo pero al fin y al cabo tiene que tener esto; pero no me gustó que me regañó.

Carolina – Graciela en ese momento utilizó un tono de voz que no fue bueno para ti, fue muy alto, que te hizo sentir mal? Tal vez fue su tono de voz?

Jennifer – Si eso y que me regañó, eso me hizo cambiar

Carolina – Cuando tú recibes el regaño por no haber traído los útiles para la clase, qué pensaste?

Jennifer – Yo pensé y mire por qué a él que no lo trajo no lo regaña y a mí sí.

Carolina – Después de este regaño tu en algún momento, te acercaste a Graciela y le dijiste no me gustó que me hablaras así, o, por qué a mí sí me regaña y a mi compañera no si tampoco lo trajo?

Jennifer – No, me da como miedo, yo no sé

Martha Patricia – Miedo a qué?

Jennifer – A que me regañara otra vez, o que no me escuchara, pues yo siempre he sido una persona muy cerrada para hablar, entonces, casi no hablaba con los profesores, si me decían algo yo no les discutía nada.

Carolina – Entonces, tu no intentaste dialogar con ella, sino lo que hiciste fue cambiar tu actitud?

Jennifer – Exacto

Carolina – Qué pensabas en cambiarla actitud, en que cambiaste?

Jennifer - Digamos para que sigo igual, si me va a seguir regañando, o no entremos porque para que, o ah es que esa es la profesora... algo así.

Carolina – Entonces fue una decisión personal, fue tu decisión actuar de esa manera?

Jennifer – Si

Carolina – Bueno Graciela, haz escuchado el motivo por el cual estamos nosotras aquí...

Graciela – Pues yo pudo formular una pregunta?

Carolina – Sí, tu puedes formularle una pregunta, pero antes del eso quiero formularte una pregunta a ti, porque es esencial Jennifer nos invita a buscar un momento que no ha sido el mes pasado, ni quince días, si no ha sido hace mucho tiempo y quisiera invitarte a ti evoquemos el espacio como tal si tu lo tienes presente?, recuerdas algo?

Graciela – Por su puesto yo recuerdo a Jennifer porque ella, cuando ella estaba atenta a la clase ella era una estudiante destacada, ella no era una persona que permanecería indiferente a las actividades, entonces es una niña que uno recuerda. Pero yo tengo un defecto gravísimo y es que a mí se me olvidan las ofensas, no es una cosa voluntaria, sino más bien involuntaria y más con los estudiantes, porque esos roces los tiene uno a diario, de esa índole, otros inclusive más serios y otros menos; entonces hablando puntualmente de lo que ella evoca, diría yo que quizá yo le generé un disgusto a ella involuntariamente porque uno a uno tus materiales de estudio, tus materiales de estudio..., ya uno se cansa y ya no le pregunta a los otros y el estudiante lo toma como a mí sí y a los otros no. Pero yo evalúo mi quehacer pedagógico y yo sí sé que yo trato de medir con el mismo rasero a todos los estudiantes, yo no privilegio a ninguno, inclusive ni al más buen estudiante yo trato de ser igual, eso es muy difícil, pero es un ejercicio que yo hago diariamente para no pecar de injusta de pronto y yo la verdad que

Jennifer le tengo un recuerdo vago que sí tuvimos nuestros roces porque Jennifer es temperamental, Jennifer si contesta sin pensar de pronto esa espontáneamente y en su rostro se refleja el disgusto y unas caras feas; pero es que uno a diario tiene problemas con muchos estudiantes, luego eso para uno pasa, a la otra clase llegan bien y uno ya los recibe como si no hubiera pasado nada porque los estudiantes son como los hijos de uno, entonces si el hijo cometió una falta uno no le va a guardar rencor, sino que bueno cometió esa falta, quizá hasta lo castigó duro pero al otro rato está uno de mamá, lo mismo, la misma mamá con el mismo amor, así es con los muchachos y yo pues a ella no la tenía con la idea de que me ofendía, presente si porque además del temperamento, el rostro sí, el rostro de Jennifer es característico, porque ella tiene unas pequitas y yo siempre la asocié porque yo tengo un hermano muy pecoso y siempre la asocio con mi hermano. Al final de año si fue un desastre, tú ya no quisiste hacer nada de hecho ahora recuerdo Jennifer, creo que perdía el año y de alguna manera no sé cómo fue que lo hiciste?

Jennifer – Porque intervinieron tres profesores para que yo no perdiera el año

Graciela – Y ella aflojó muchísimo, no sabía la causa de su desinterés por el estudio, pero no fue solo en mi materia, entonces como uno se reúne en los equipos y entonces la niña perdía el año y ella se buscó la manera de salvar el año y por eso yo la tengo presente.

Jennifer – Yo presentaba trabajos, le decía a los profes que me pusieran algo para salvar y varios profes me dijeron no pero yo intervengo por usted, como fue la profesora Nancy, el profesor de educación física, varios profesores y ellos intervinieron para que yo no perdiera el año, no ella nos va a mostrar resultados y va a hacer algo o sino pues la bajamos.

Graciela – Y cómo estas este año?

Jennifer – Bien, ya el periodo pasado pasé en limpio, agradablemente

Graciela- Es que Jennifer tiene todas las capacidades, yo la conocí durante dos años y ella en el primer año muy bien y en el segundo yo no sé si fue que entró en ese periodo de rebeldía que entrar casi todos los muchachos.

Carolina – Graciela cual era la pregunta que ibas a hacer inicialmente a Jennifer?

Graciela –Si, quiero saber que té decidió a presentar esas disculpas, qué te motivó para qué tú me buscarás con ellas?

Jennifer- Porque cada vez que yo la veía me acordaba de ese momento yo hice algo malo, yo hice algo malo y aquí yo decía yo hice algo malo pero como hago, y un día intenté hablar pero medió cosa y yo me acerqué a saludar y le dije hola profe, hola Jennifer que tal me dijo usted y yo dije chao.

Graciela – Esto es duro, esto que ella está diciendo es duro

Jennifer - Y entonces me arrepentí y entonces eso fue, fue como la conciencia que me dijo tú tienes que hacer algo para disculparte con esa profe y fue algo así.

Martha Patricia- Y en estos momentos porqué tomaste la decisión, cuando llegué al salón porque decidiste?

Jennifer – Pues yo dije, ya que no lo pude hablar yo solo, de pronto ella me ayude a decirle o haya el espacio para que ella me ayude.

Graciela – Pero eso solo lo hace una persona que tiene unas cualidades como las tuyas, Jennifer mírame, no cualquier persona hace eso, es muy noble de tu parte muy bonito, y normalmente, nosotros pensamos que somos las víctimas, nosotros para ponernos en el papel de victimarios nos cuesta mucho y más en un adolescente, cierto y eso dice muy bien de ti.

Martha Patricia – Graciela cuando Jennifer empieza a contextualizarnos sobre porque estamos aquí las primeras palabras que ella utiliza son quiero disculparme por mis actitudes en las clases, cuando ella expresa esa idea tú que sientes?

Graciela – Pues yo sorpresa, admiración, me parece muy gratificante que a estas alturas de la vida y en esta situación específica en que se encuentra la educación en Colombia y más la educación oficial, un estudiante tenga la fortaleza, la nobleza de ser capaz de presentar disculpas y de recordar una cosa desagradable y sentir que fue la autora de esa cosa desagradable, porque de pronto ella vio bonitas las clases y eso lo manchó, no sé si será así que te interpreto?

Jennifer – Si

Graciela – Eso lo mancho y entonces ese es el gusanito que le está a uno taladrando, ahora uno como maestro también uno sabe que comente desafueros porque como yo le digo a los padres y a los alumnos uno está en la clase al ciento por ciento dando todo,

de pronto uno inclusive puede ser agresivo, porque uno está con mucha adrenalina en ebullición, digamos así, entonces yo en muchas ocasiones me he exasperado y he dicho cosas y ademases que yo soy de las personas que dice cosas, yo no lo niego, yo le digo a los padres, mire yo no estoy buscando la canonización, si me decidí por el magisterio no era para ser monja y como ser humano y cuando uno lo da con ganas, yo no me meto a la clase con mis cinco sentidos, yo quisiera que ni una mosca volara, no sé qué idea tenga Jennifer de mí?

Martha Patricia - Cómo ves a la profe?

Jennifer – Pues como profesora es excelente, uno le pregunta algo y le resuelve normal, pero a veces se exalta o le dice cosas a uno, que a uno le disgustan pero después no puede decir porque le da cosa, como a mí; eso es, pero como profesora yo la admiro mucho a ella y la quiero mucho.

Graciela – Mira nosotros los maestros queremos a nuestros estudiantes tanto, tanto que tú no te imaginas, ellos no se imaginan, porque cada logro de ellos es el logro de uno.

(Se hace pausa porque Graciela está llorando)

Martha Patricia – Ojalá te pudiéramos grabar en video porque tienes unas expresiones muy lindas, y tu llanto y esa expresión de la profesora de abrazarte, dice más que cualquier palabra, uno quisiera encontrar todos los días en el aula profesoras así, que amen lo que hacen como docentes.

Graciela – Yo soy así porque yo quiero que ellos progresen, que ellos aprendan todos los días, que sean mejores seres humanos, no solo en ingles, sino en la disciplina.

Jennifer – Tal vez yo no lo vi así como la profesora me quiere explicar algo, sino que mamona esa profesora a cada rato, yo la vi diferente, y por eso fue mi comportamiento.

Graciela – Yo ni siquiera recordaba eso no te preocupes.

Jennifer – Hay una cosa que sí, que yo tengo muy presente y cuando me acuerdo me da hasta vergüenza, porque fue el día en que yo me saqué cero en una evaluación y de la rabia yo la rompí y la profesora me regañó, y me dijo oiga eso es confidencial y yo cogí el nombre y el curso y me lo comí y le dije no ella no tiene pruebas y me dijo voy a poner una citación, y le dije póngamela, y me dijo como se llama su papá y le dije Pepito Pérez, entonces se puso toda brava y yo me disculpo por eso porque yo me acuerdo mucho de ese momento

Martha Patricia – Te marcó mucho ese momento porque lo has repetido varias veces.

Jennifer – Y yo sé que fue embarrada mía, fue cosa mía que yo la embarré. En ese momento yo vi el nombre y me lo comí y eso es lo que más me marcó.

Graciela – Eso son anécdotas para tus hijos y tus nietos, son enseñanzas pero bien utilizadas.

Carolina. Yo considero que hoy se ha avanzado de manera muy grata en este vínculo entre ustedes dos; a pesar de que hoy no coincidan en el espacio del aula, que ya no estés hoy dictando clases a Jennifer, pero sí siento que el vínculo a partir de este instante es diferente

Graciela – A si nos vamos a abrazar cada vez que nos veamos

Carolina - Hacia allá iba un poco, Jennifer tú has encontrado hoy aquí a Graciela, al ser humano, la persona que te escuchó, a la persona que le pudiste decir discúlpame me equivoqué, cómo te gustaría que fuese de ahora en adelante ese vínculo y esa relación con ese gran ser humano que nos hemos encontrado hoy aquí, que encontró otro ser humano que se está formando que eres tú que también es muy noble y está llena de unas cualidades maravillosas, cómo te gustaría que fuera el vínculo de ahora en adelante?

Jennifer – Pues más como un docente y estudiante una amistad diferente

Carolina – Qué estarías dispuesta a hacer de tu parte para tener esta gran amiga?

Jennifer – Pues ir a visitarla más seguido y saludarla cada vez que la veo, porque cada vez que yo la veía la ignoraba.

Carolina- Y de tu parte Graciela te interesa estrechar este vínculo con Jennifer?

Graciela – Pues sí porque muy raro es que uno encuentre una persona que le ofrezca disculpas, es muy raro y ahora Jennifer va a ser una persona muy especial para mí, porque casi que ni las personas más allegadas a uno son capaces de hacer eso, ni uno mismo, ese es un paso difícil, hay que romper muchas barreras para poderlo hacer y entonces para mí tu eres muy especial en el buen sentido.

Martha Patricia – Les leo los acuerdos, este es un compromiso pedagógico de convivencia está redactado el día de hoy la solicitante en Jennifer Marin estudiante de octavo cero tres, invitada Graciela Peña docente de inglés, el primer acuerdo de ahora en adelante es fortalecer un vínculo de amistad, Jennifer visitará a la profe más

seguido; de parte de Graciela estrechar la relación con la estudiante y va ser una persona muy especial para ella. Recuerden que nosotras no comentaremos nada de lo aquí sucedido, esto es confidencial. Reconocemos hoy ustedes dos seres humanos muy valiosos en esta comunidad educativa. Jennifer quiero preguntarte que les dirías a tus amigas o a tus compañeras, hoy de este espacio que tuviste?

Jennifer – Pues que si llegan a tener un inconveniente que hagan lo mismo, que es muy gratificante que la otra persona lo escuche y sacar eso que no se ve como esa rabia, o esas palabras, que en serio vale la pena decírselo a la docente; en vez de tratarnos mal que tomen conciencia que no es solo la profesora sino que ellos mismos también son los que comenten algún error y que lo acepten.

Martha Patricia – Graciela al salir de acá te vas a encontrar con compañeros de trabajo, que les dirías?

Graciela – Yo no sé, no he pensado en eso, no tenía la idea de comentar, pero yo le diría a alguien que estuviera en la misma situación, no ha todos a alguien que estuviera en la misma situación le diría que acudiera que es bueno escuchar lo que los estudiantes tienen ahí adentro porque uno solo ve las caras, pero nunca se imagina hasta donde inciden los comportamientos de uno en los estudiantes y quizá uno se queda en que es un mal criado o un grosero, pero no va más allá a indagar digamos las causas y si es bueno sacar esos demonios que están adentro que le quedan a uno, uno sale a veces de una clase muy ofuscado porque hay muchos muchachos que son difíciles y uno a veces se pone a indagar y encuentra la razón de la rebeldía; ahora eso no justifica siempre el maltrato hacia uno. Pero estos espacios no generalizar, sino puntuales, son muy provechosos, quizá uno se encuentre no con personas que como ella le van a decir discúlpeme, sino que le van a decir usted es el culpable, también es bueno escucharlo, y que ellos entiendan que el que tiene enfrente es un ser humano, que se le sale la piedra, que tiene problemas, que llega con el corazón arrugado a veces; entonces como tratar de entenderlo, gracias.

Martha Patricia – Cual es tu aprendizaje de este espacio?

Jennifer – Mi aprendizaje como tal es que uno nunca sabe que vaya a pasar, por ejemplo yo pensé me va a regañar, algo malo, algo malo; no y al contrario ella me escuchó dijo su opinión, es muy diferente a lo que uno piensa ahora.

Martha Patricia – Y tú Graciela?

Graciela – Intentar estos espacios es muy útil porque permite que fuera del aula haya un encuentro con los muchachos con los que uno ha tenido algún tipo de dificultad y puede que de aquí salgan muchas soluciones que en aula no se van a encontrar, ni en la coordinación, ni en espacios donde el muchacho siente que va a ser sancionado o donde lo van a regañar o etcétera, es un espacio más cordial, más ameno, libre de toda culpa, digamos; por ejemplo yo estoy tranquila porque esto no va a ser para archivar en mi hoja de vida y ella también sabe que esto no le va a implicar una sanción, el espacio es muy útil en este sentido.

Jennifer – Una pregunta a la profesora Graciela nunca le pasó por la mente que era yo?

Graciela – No, porque como yo les dije anteriormente uno a diario tiene dificultades con los estudiantes, uno lo toma como parte del diario vivir.

Carolina - Para cerrar nuestro espacio vamos a hacer la firma de este documento a manera de compromiso coloco mi nombre.

Graciela – Yo no la voy a ignorar más!

Carolina – Queremos agradecerles por habernos dado la oportunidad a nosotras de compartir este momento tan lindo, donde encontramos calidad de estos seres humanos docentes y estudiantes en este espacio diferente. Agradecer a Jennifer por haberte dado la oportunidad y a Graciela por tomar la decisión de escuchar y eso es clave cuando yo estoy en un proceso educativo.

Graciela – Yo también Jennifer, aquí estoy para colaborar en lo que necesites.

CASO No. 3 Octubre 3 de 2012

Solicitante: Nicole Catalina Leal Curso 902

Invitado: Doris Moreano Docente

Carolina - Firmada esta autorización hacemos unas pequeñas claridades. Como les decía esta autorización nos va a permitir aportar el insumo real de lo que nosotras queremos hacer con este informe a manera de investigación, para nosotras es clave tener la información fiel de quien la dice por eso la grabación se convierte en una de las herramientas más clave que tenemos, pues tomando nota no alcanza uno a complementar todo lo que cada una de las partes nos van a decir.

Como este es un encuentro que Nicole ha citado, ella va ser quien tiene primero la palabra, la idea es que tú nos contextualices porque estamos aquí, pues si bien hay unos datos escritos, para nosotras la información no es completa; Nicole habla y nosotras escuchamos y de igual manera cuando ella termine de dialogar, entonces tú también nos vas a comentar Doris y nosotras estaremos conversando; nuevamente les reitero el asunto de la confidencialidad lo que suceda aquí queda entre nosotras cuatro y es importante que lo tengamos en cuenta porque eso hace parte del ejercicio pedagógico, encontrar otra manera diferente de atender los conflictos que se presentan y es el espacio que les queremos brindar; es un espacio donde nos respetamos, no solo la palabra sino mutuamente, no nos agredimos, etc, muchas veces yo no tengo que decir una mala palabra sino con una postura puedo estar agrediendo al otro y eso es clave, para que lo tengan ustedes un poco en cuenta. Les decía al inicio es un espacio de dialogo, si logramos llegar a algunos acuerdos es fantástico y si no hablamos de lo que nos sucedió, si nosotras llegamos a algunos acuerdos serán consignados en un documento y ese documento lo firmamos casi como un compromiso moral, yo me voy a comprometer contigo a tal o cual cosa. Es importante ya por último para arrancar en toda esta situación, que nosotras logramos concertar el trabajo con algunas personas que nos hablaron de sus horarios pero solo nosotras sabemos que estamos aquí desarrollando este encuentro y hace parte de algo muy importante.

Doris – Yo tengo una pregunta

Carolina – Claro si señora

Doris – digamos el producto por llamarlo de alguna manera o la consecuencia de esta reunión es llegar a un acuerdo o solamente hacer catarsis de algo que paso.

Carolina- Por esa les decía Doris, tenemos las dos posibilidades en primera instancia hablar, Nicole de lo que haya sucedido, Doris de lo que haya sucedido; las partes dialogando; si generamos acuerdos fantástico, si no también es fantástico porque pudimos hablar de eso que muchas veces no encontramos con el otro el momento de sentarnos y decirle lo que tenemos que decirle; entonces nuestro papel aquí es colaborarles en encontrar el camino, a veces dice uno, bueno si hay alguien más, entonces yo le mido a charlar con el otro, ese es nuestro papel.

¿Nicole conocidos los planteamientos generales del espacio que vamos a desarrollar en este momento estas dispuesta a quedarte?, ¿quiere quedarte para dialogar con Doris?

Nicole – Yo si

Carolina – Y entonces ahora, Doris te hago la misma pregunta a ti.

Doris – Si yo quiero, pues más grande es la curiosidad

Carolina - entonces ya con esta aprobación ahora sí queremos escucharte Nicole, que nos cuentes cuales son los motivos por los cuales tu decidiste invitar a Doris para que viniera a este espacio

Nicole - buenos pues yo cite a la profesora Doris, pues no se si se acuerda, ella me regañó porque yo tenía la falda cortica y entonces cuando me vio me dijo niña usted parece una ..., no dijo la palabra pues porque yo creo que no podía, pero sino pues me lo hubiera dicho y entonces pues a mí me dio mucha rabia eso, porque uno se supone que está en un colegio porque los profesores le dan apoyo, ustedes no saben uno muchas veces que tiene en la casa y digamos vienen acá y no lo insultan con groserías pero si con la forma en que dicen las palabras, entonces yo la cite por eso porque no me gustaría que el otro año pasar a decimo y tener ese conflicto con usted porque pues sería muy molesto para mí, pues para usted, porque yo tendría como miedo como de hablarle como de no sé cualquier cosa; cuando yo la veo me trato de esconder porque de pronto me regaña por cualquier cosa, no se por el maquillaje, por cualquier cosa si. Yo sé que esa es su función como profesor, yo sé y nosotros tenemos que cumplir las reglas, pero pues también hay maneras buenas de decirlo y pues yo la cite por eso pues no me gusta, no me quiero llevar ese conflicto

Carolina- Cuando tú estás hablando ese regaño o ese llamado de atención. ¿Tú dices que fue hace poco?

Nicole - Pues como hace un mes o mes y medio yo no me acuerdo, usted se acuerda?

Doris – Estoy echando cabeza tratando de ubicarla.

Carolina – Voy a hacer una pregunta curiosa, ¿tu falda es muy alta?

Nicole – Pues no ya le baje, lo que pasa es que yo mandé arreglar mi falda, pues es que era una jardinera y había quedado mal hecha y me hicieron la falda y me le cortaron, entonces yo no la vi tan cortica, a la medida, pero entonces como aquí se

tiene que ser debajo de la rodilla, entonces si estaba alta y lo que tocaba era eso y ya la mandamos hacer para evitar problemas con los profesores

Carolina – Tú sabes que la falda tiene que tener una medida, eso no es desconocido para ti

Nicole- No señora yo lo se

Carolina – Cuando sucedió ese regaño que Doris te hizo hace más o menos un mes, tú dices bueno, si hubiese podido me hubiese dicho la palabra, te sentiste mal por la forma por el tono específicamente que ella utilizó?, qué fue lo que te hizo sentir muy mal?

Nicole – Pues si eso me hizo sentir muy mal y al ratico me llamó y me dijo que esa falda estaba muy cortica que no se qué, que el maquillaje, que esto era un colegio que no era no se algo así, y dijo que fuéramos a coordinación y yo iba a ir, yo me sentí muy mal y en ese momento yo tenía ganas como de tratarla mal porque pues me dio mucha rabia y entonces yo no lo hice porque yo soy como muy chillona y tenía ganas de llorar en ese momento y fue cuando llegó la profesora Blanca y la llamó a usted y yo me fui para el salón ,pero no me llevaron a coordinación ni nada.

Carolina - Tu hablas de dos llamados de atención, hay un primer llamado de atención que fue con todo el grupo y luego fue uno solo contigo?

Nicole – Como así?

Carolina - Hay como dos momentos porque dices que Doris después te llamó y te dijo?

Nicole- A pues yo estaba en la esquina del pasillo y fue cuando me dijo ella y entonces después me llamó y me dijo lo del maquillaje y eso

Carolina – Cuando estabas en la esquina del pasillo había otros compañeros contigo?

Nicole – Pues no me acuerdo, pues no sé estaba comenzando o terminando el descanso, no me acuerdo

Carolina- Era cambio de clase

Nicole – Pero no me acuerdo nada de si había más compañeros

Carolina – Vamos a escuchar un poquito a Doris que ya pudo hacer remembranza del suceso, y que tienes presente de ese momento?

Doris – Pues yo trato de recordar, de ubicarla, pues a mí las fechas me vacilan, eso fue hace más de un mes, creo después del receso, y no fue en cualquier lado, sino siempre que trato de referenciarla fue en la puerta de entrada al comedor.

Nicole – No ese día fue al lado de su salón

Doris – Y la otra fue en el comedor, claro, porque es que cuando yo abordó los estudiantes así de primerazo es uno porque van pasando por la puerta de mi salón y los veo y digo de una vez les digo mire no la da pena esa falda, en caso de las niñas, en los hombres cuando tienen esos pantalones entubados también los llamo y si están haciendo bochinche al lado de mí salón; y la otra es al ingreso del comedor; entonces son los dos momentos, o a la entrada del colegio cuando me toca vigilancia que son los jueves, de hecho mañana me toca y entonces yo me paro como un sargento ahí en la puerta y de hecho mi voz es algo fuerte; pero como explicarlo? no es personal, o sea que tenga algo en contra de Nicole Leal, como Nicole Leal, no es, porque de hecho no la referencio, no sé en que curso está, no le doy clase, me parece haberle dado clase.

Nicole – Pues cuando yo estudiaba acá

Doris – No sé tal vez sexto, pero era más chiquita, por eso trato de recordar; a la persona como tal yo no llamé la atención, al estudiante y me acuerdo tanto que fue una formación de Fredy que él hablaba que le colegio no es una escuela de porristas, si, que no tienen porque venir ni maquilladas ni con la falda tan cortica porque este no es una escuela de porristas; eso dijo él en la formación y a mí se me quedó la palabra porrista y entonces porque toda la semana la utilicé, y yo me acuerdo que cuando le dije, le dije escuela de porristas, esto no es una escuela de porristas, usted porque trae esa falda tan alta? Y el hecho es que cuando tengo el tiempo las llevo a coordinación y les hago la referencia, pero si miramos la falda de Nicole era bastante alta, puedo asegurar que de la rodilla hacia arriba había eran más de quince centímetros, puedo asegurarlo, porque estoy referenciando la falda y usted tiene chaleco, usted usa chaleco, y fue en la puerta del comedor ahí al ingreso y me paro ahí al pie del coordinador que esté haciendo la vigilancia en ese momento y sí recuerdo haberle dicho esto no es una escuela de porristas, es la segunda. La verdad cuando dice que no le dije la palabra, bueno no sé porque lo completa, porque parece pero podía ser una modelo, no sé porque dice que le iba a decir eso y que no lo dije porque no pude o porque no podía; yo por lo general digo en el momento lo que se me atraviesa a la cabeza, jamás soy grosera con un estudiante en el sentido de ser vulgar que le diga no usted es una no se qué, no, jamás, yo los regaño, los grito, pero nunca la intención es

atacar a la persona, sino al estudiante como tal hacerlo caer en la cuenta lo que está haciendo, el maquillaje de hecho está maquillada y sabe que no debe estar así cierto, ella sabe y entonces que le voy a decir yo, niña ese maquillaje y si tengo la oportunidad de llevarla le consigo el aceite Johnson o el aceite de cocina, porque les digo yo les consigo el aceite, así sea de cocina y vamos para el baño, si tengo el tiempo o en otro momento le digo vaya desmaquíllese o la saco de la fila como he hecho a otros estudiantes, que de pronto como le decía en la reunión pasada yo genero ese tipo de actitudes y ese tipo de emociones en los estudiantes por mi manera de abordarlos porque yo no tengo como el tacto cierto, digamos oye linda, oye princesa, no yo, oiga niña, oiga niño, pero jamás lo hago y si se da cuenta Nicole raro es el estudiante al que yo aborde con mucho cariño? O si me ha visto en algún momento con un estudiante?

Nicole - No

Doris – Por eso, porque no está en mi ese tipo de cosas y la idea es simplemente hacer cumplir el manual de convivencia, que por eso he tenido problemas no solamente con los estudiantes sino con los papas también, porque al papá le molesta que les llame la atención, dice no me gritan a la niña en la casa y si viene a gritarla un profesor acá, y de pronto no entiende que mi tono de voz es alto o que si estoy en el patio pues la voz se va. Pero no era con la intención de dañar a Nicole Leal o hierla, jamás, yo es al estudiante; ese tipo de rencores, ese tipo de cosas yo no me quedo con eso yo ni lo almaceno, digo hay esa niña me caía gorda y es de séptimo, espere a que llegue a decimo; de hecho yo no sé si voy a ser la maestra de ella, de hecho yo quiero empezar el proceso con sexto, que me lo den o no me lo den será decisión administrativa, pero por lo general uno en el área dice quien quiera tal cosa, entonces los directivos dicen no es que la necesitamos es ahí, entonces uno sigue. Es como Nicol ponerse a decir a es que va tocar el otro año con ella entonces me va a ter entre ojos fijo no voy a pasar matemáticas porque ella me odia. No porque de hecho ni la referencio, no sé en qué curso anda, sigo rebobinando por allá y me acordaba de una niña más chiquita y trato de referenciar, pero jamás con el ánimo de humillarla o hacerla sentir mal porque no va en mi, de hecho yo soy el personaje que quiero mucho a mis compañeros, los saludo de abrazo de beso, si se da cuenta soy toda despalomada, y a los estudiantes pues los trato fuerte, duro si, de pronto si que a veces los veo que están derrotados o algo así

me acerco qué le pasa?, qué tiene? y hasta un abrazo les doy, porque sé que en ese momento necesitan fuerza y me referencian como un personaje fuerte y por eso les doy el abrazo fuerte, para que si pueden llorar ahí digan bueno que es lo que le pasa y alguno se abre y dice gracias profe lo necesitaba y se van, o solamente ven el abrazo o me dice le puedo dar un beso?, pues si lo va hacer sentir bien, hágale, y me dan el beso y se van, pero no soy de los personajes que se espera todo el tiempo, no, si me necesitan el momento y les puedo servir al estudiante como tal pues yo estoy ahí. Pero son pocos los que llegan, claro, porque son pocos los que logran desdibujarme de ese aspecto duro y fuerte, de los chinos usted pregunta a los de once que son los que más años con ellos y saben que soy así y me quieren, yo sé que me quieren, porque yo los quiero y a los pequeñitos me ve igual, si, pero jamás con el ánimo de haber hecho sentir mal a Nicole o que se hubiese hecho ideas que no eran, porque me juzgó o me prejuizo, porque ella me iba a decir que yo era uhm... tal cosa porque eso fue lo que pensó

Nicole – Pues claro es que, yo no sé qué palabra me iba a decir, yo lo sentí, porque me regañó y fue cuando me dijo eso

Doris – Y no pensó en completar la palabra?,

Nicole _ Cómo así?

Doris - Cuando yo a veces les digo a ellos parece una .. y les pongo la mano así.

Nicole – Si usted me dijo así, yo incluso le conté a mi mamá y todo mi mamá dijo que veía a hablar con usted, pero entonces usted como que no estaba y no se pudo hablar.

Doris – Eso es a lo que yo voy, porque yo a algunas estudiantes les digo parece una .. para que me complete la frase, pues lo que había dicho fue una porrista porque esa semana Freddy había hablado de que esto no es una escuela de porristas, y entonces ahí se me pegó la palabra, y yo si me acuerdo allá abajo en el comedor, fue a la entrada, que me quedó mirando y, sino que en ese momento viene Blanca o viene alguno y me saluda o me lleva y se me olvida que la estoy regañando, pero jamás es por la persona como tal sino mas bien los gajes del oficio. Yo lamento Nicole que se haya sentido mal, que se haya hecho ideas en principio, porque otra me dice parezco una qué? y de pronto yo completo una porrista, para que no se vaya con la idea.

Nicole – No para no crear problemas, porque yo sé que digamos yo le contesto mal y usted me dice otra cosa, y peor, entonces yo me quedé callada y todo.

Martha Patricia- Escuchándolas a las dos lo que hicieron fue nos dejaron calladas y me pareció muy bueno sobretodo la intervención de Doris, en decirte y hacerte hablar otras cosas. Tu conocías que te había dado clases en sexto?

Nicole – Sexto, séptimo

Martha Patricia – Y ella te recuerda a ti pequeña; en estos momentos cuando esto ocurre Nicole, mi pregunta va a los sentimientos, cómo te sentiste en ese comentario? Porque nos has dicho con palabras otras cosas pero tu sentir de ese momento, qué fue lo que más te afectó? Porque el regaño fue, regaña la mamá, el papá, el amigo. Cómo te sentiste tú cuando Doris te deja ahí como con la incógnita? Y la llenaste a tu manera. Qué sentimientos generó en ti?

Nicole - A mi medio rabia, porque, que pena profe lo que voy a decir, pero pues yo pensé eso, esta vieja que me dijo que parecía una puta y yo se lo dije a mi mamá igualitico se lo dije así, mami esa profesora me dijo que yo parecía una puta, porque que más a mi no se me pasó por la mente lo de porrista; lo primero que se me pasó fue eso y me dio mucha rabia

Martha Patricia- Tú dices, te dio rabia porque la palabra que completas es la de puta y es una palabra muy fuerte; pero con esa rabia, creo que estuvo muy bien tu control en ese momento, pero por qué no en la siguiente semana, en esos días un espacio para decirle a la profesora aclararle profe yo la verdad de puta sino tengo nada profe; tú estás diciendo, si le bajé a la falda, tú reconoces y me pareció valioso el reconocimiento de que el reglamento interno del colegio te pide y te exige el cambio de falda. Por qué esperaste hasta este momento para hablar con ella?

Nicole – Tomé la decisión porque a mí no me gustó lo que usted me dijo, obvio yo sé que tengo que cumplir la norma, que acatar acá obvio yo sé que la embarré; pero no antes porque me da miedo decirle, hablar con ella y cuando usted me dijo eso yo dije ahora va a poner en contra artos profesores, pero cuando usted dijo que era mi conciliación yo no quería, la verdad no quería, ya no se podía pasar, pero la verdad no quería

Doris - .Lo que me causa curiosidad, y créame yo en la transcurso de la semana, yo no sé cuantos regaños doy a mis estudiantes, todo el día yo me la paso cantaleteando, yo nunca me voy con la imagen de uno de los estudiantes, ni me llevo eso en la cabeza, ni almaceno eso, que es lo que me parece más tenaz, porque algo que le roba a uno energía albergar ese tipo de rencores ese tipo de cosas, entonces yo me zafo de eso y no me llevo nada de eso. Yo por ejemplo grito, pataleo, lloro, peleo pero descanso en el momento y ya al rato a los diez minutos estoy sonriente, y dirán a esta vieja que le pasa parece loca, ahorita estaba gritando y ahora esta juagada de la risa, pero porque yo no me quedo con eso. Entonces me parece tenaz que hayas almacenado todo este tiempo imaginado una cosa que no es, eso es lo que me llama la atención, que Nicole espero, o sea que si llega el otro año y no se da este espacio, pasan años y quedas con eso ahí pegado?

Martha Patricia – Doris, hay algo que te dice Nicole y es que el miedo no la dejaba hablar contigo, el temor y porque reconoce que la embarró, esas son tus palabras, la embarré y el miedo no me dejaba. Yo catalogo en mi deber como docente hice eso y me voy para la casa y lógicamente no me voy a acordar de eso, pero aquí estaos hablando del sentir de Nicole y fue hasta ese momento sentimiento en que no le permito cambiar el nombre de la palabra. Nicole quiero preguntarte en este instante como te sientes? Porque venias muy nerviosa y allá afuera estabas muy nerviosa y tuvimos que decirte, no cálmate no pasa nada y Carolina te hizo una pregunta que la hacemos siempre quieres quedarte después de escuchar y después de estar frente a Doris y es valioso eso; entonces en estos momentos que hemos ido hablando y charlando y que le has podido decir algo a la profe, cómo te sientes?

Nicole – Pues me siento bien porque es como algo que me quité, pero todavía siento nervios porque no sé después de acá que pueda pasar.

Martha Patricia –Vamos a dejarla ahí, tú dices que te sientes bien porque le pudiste decir algo a la profe. Yo le voy a hacer una pregunta a la profe y luego a tí. Doris, ya escuchaste a Nicole ella dijo todo lo que tenía que decir, tú también nos dijiste, es valioso tu reconocimiento que le hablaste a Nicole como estudiante no como persona, no atacaste a la persona; en estos momentos qué le puedes decir a Nicole para esto

que nos está diciendo al final no se qué pueda suceder de ahora en adelante, es algo que ella lo ha dicho?

Doris – Tengo curiosidad porque puedo pensar y me puedo equivocar e igual prejuizar, porque siente que no somos del todo sinceros como que dice, bueno aquí porque están ellas las cosas se manejan, y después qué viene?; pero igual siempre puede contar y esperar de mi lo mismo que está viendo, digamos si estamos en un plano distinto de la norma y de todas esas cosas pues yo siempre me reúno así charlo, rio y hablamos del tema, si estoy en mi rol de maestro haciendo cumplir siempre me verá gritando, manoteando, llamando y puede que de pronto no sea la primera vez que le diga oiga niña! Avance avance!, pero repito, no es personal, sino es en mi rol de maestro, haciendo cumplir la norma y que los estudiantes cumplan y que las cosas salgan como deben salir, entonces jamás voy a decir, espere que es que ella es Nicole y ella le voy, no me creo, uno porque yo no soy así, dos yo en el momento saco lo que tengo entre pecho y espalda y me libero y yo no espero cien años, ni quince años para decir es que hace un tiempo..

Martha Patricia – O sea Doris que Nicole puede esperar de ti?

Doris - Ella puede esperar el trato normal que le doy a los estudiantes, lo que si la invitaría es a que, cuando dice que le da miedo, eso me asusta, porque dice tengo miedo, pero miedo de qué? Porque créame que más allá de mis gritos, de mi manera de ser, de lo dura que yo pueda llegar a ser, no va a encontrar nada mas, esperar de mi que de pronto la vea en la calle o la agrede en la calle, no nada de eso, yo a los seres humanos y a todo el mundo procuro tratar bien, sino que estas fricciones y estas cosas, por el oficio como tal, el rol del trabajo pero no es nada personal; yo me la puedo encontrar en la calle y saludarla incluso decirle que hubo, en el mercado, yo voy en botas pantaneras para el mercado, o comprando el pan y dice mire los desfachatada que esta la profe, si, lo pueden decir los estudiantes que me ven y si la reconozco en la calle pues yo la saludo, abra otros momentos en que lo ven a uno a tres metros y cambian de acera para no saludarlo.

Carolina – Yo creo que eso es algo que tú has reiterado Doris desde el principio, es importante Nicole, que tú lo llevaras en tu corazón y en tu mente para no sentirte con esa incertidumbre de que es lo que viene ahora. Doris ha dicho hago un llamado de

atención al estudiante y no a la persona, entonces ella ha dicho en mi rol de maestro hago lo mejor de mí para que haya el cumplimiento de una norma que está establecida, en este caso hablamos del uniforme o del maquillaje en un manual de convivencia, tal vez en un temperamento como el tuyo Nicole es muy difícil entender que el otro actúe y no esté pensando en mí como el ser sino como parte solamente de esta comunidad; pero a mi modo de ver cuando Doris nos hace esta observación en algún momento ella dice lamento mucho que te hubieras hecho esas ideas, lamento mucho que en tu cabecita haya estado todo este mes o estos dos meses funcionando el hecho de que te iba a decir una grosería y no te iba a decir era porrista, ella lo lamenta y esa expresión de la profe donde dice lamento que te hayas sentido mal que te hayas hecho esas ideas implica a mi modo de ver e intento entender con los que tú estás diciendo Doris, te pido disculpas si con mi comportamiento te hice daño o te estoy ofendiendo, no era eso lo que yo quería hacer.

Doris – Esas son mis palabras. Es como cuando le hablaba a Martha P la primera vez que nos vimos, desafortunadamente por mi forma de ser yo despierto ese tipo de emociones o de sentires en los estudiantes, hay niños que yo los regaño y yo se que a las costillas me echan la abuela, incluso pensé que era esa niña la que se quería disculpar, porque me echo la madre y yo digo listo, porque exacerbé su ánimos y la llevé al límite y que un estudiante le diga a uno eso, o que uno le diga a otro ser humano es que usted es un hp, es que uno lo tuvo que en algún momento desbordado y yo se que genero eso y no solamente en los estudiantes sino en las personas adultas, porque desafortunadamente el aprendizaje que uno tiene de uno mismo no acaba en determinadas situaciones, es toda la vida, entonces yo si con el tiempo reconozco que yo debo mejorar mi carácter y he aprendido a mejorarlo puede que la gente diga uy mire esa vieja como es de malgeniada, pero yo no soy malgeniada porque la mayor parte del día pues me la paso riendo, charlo lo que de pronto es que soy explosiva en el momento, las cosas no me gusta y yo no me quedo con eso lo digo, por qué no decirlo si uno puede hablar y tiene derecho.

Martha Patricia- Nicole una pregunta entonces, cuando Doris dice lamento que te haya sucedido eso, que te hubieras hecho esas ideas y que haya utilizado esas palabras, tú que le responderías,

Nicole - Pero lamento cómo así?

Carolina - Ella te está pidiendo disculpas

Doris – En ese momento uno empieza a dimensionar, pasó esto y rebobino, porque si fuera la única estudiante, de pronto yo fui la única maestra que hizo eso, pero en mi mente eso que estás diciendo, son muchos estudiantes y entonces referenciándolo en mi cabeza a todos los que a lo largo del día les llamo la atención no acabaría de tener en la cabeza la imagen, entonces yo trato de contextualizarme donde iba. En realidad mi intención nunca fue que se sintiera mal, sino que simplemente acatará lo que es el manual, ese momento yo usaba la idea de Freddy esta no es una escuela de porristas y me causó gracia la palabra y en ese momento me reí; pero lejos yo de pensar que Nicole iba a herirse por eso, por ese comentario, porque a mí no me gusta hacer sufrir a los estudiantes y cuando los veo llorar me genera a mí sentimientos encontrados porque cual es la idea de venir al colegio uno debe venir compartir, a jugar, a hacer un montón de cosas, pero no a sufrir, porque se siente en el lugar equivocado; uno viene aquí aparte de impartir la clase a convivir con ustedes, entonces porque yo no voy a un concurso de administrativos a ser coordinadora o a ser rectora, a mí me gusta es la base a estar con los chinos, el contacto con los estudiantes me hace crecer y a veces me hace ser hasta mejor persona porque ellos han logrado despertar en mí una sensibilidad que a veces está medio dormida y uno dice yo tengo estudiantes que me llegan al alma y uno dice como se metió este muchacho en mi corazón; y yo hice esto, hice lo otro poner barreras y entonces Nicole yo lamento mucho, y lo reitero que se haya hecho esa idea porque no lo hago con esa intención de venir a decir cosas y en mi persona no está el ofender a los otros.

Nicole – Yo sé que en el momento esa no fue su intención, yo también soy muy explosiva y digo cosas sin pensar en el momento de rabia o de regaño, entonces pues aceptadas las disculpas.

Carolina- Hay algo Nicole que hay que tener en cuenta y tú misma lo has reconocido estamos en un contexto donde debemos cumplir ciertos parámetros entonces para evitarnos ciertos inconvenientes tú sabes que hay que cumplir.

Martha Patricia – Ahora vamos a retomar los compromisos Nicole a que te comprometes

Nicole – Pues la verdad no sé a qué me comprometo porque a la falda pues ya le bajé y no se a que mas.

Martha Patricia – Nicole eso es algo que debías hacer para cumplir la norma pero en este momento estamos hablando de esta relación tuya con Doris, y creo que a pesar de ser de un temperamento tan explosivo dio un paso muy grande y fue pedirte disculpas; pero tú en la necesidad que tú nos convocaste, a que te quieres comprometer frente a la profe Doris?

Nicole – Me gustaría que si hay alguna cosa decírselo directamente porque yo soy muy rencorosa, sino llega el momento yo me quedo con eso y le cojo mucha rabia a esa persona; entonces yo estaba hasta pensando en cambiarme de colegio por eso.

Carolina – Hoy Doris ha mostrado la disposición para escuchar

Nicole – Yo se que ella es seria, y ella me trataba bien, pero ella dice yo se que ella es profesor y le toca tratar de una manera diferente a la normal; creo que ya se aclaró y me gustaría si algún día puedo hablar con ella porque se ve que es una persona que es fuerte y yo muchas veces necesito de una persona así para hablar con la verdad, que me despierte, me gustaría hablar con usted.

Martha Patricia – Doris, estarías dispuesta a escucharla?

Doris – Si claro, a todos mis estudiantes cuando tienen una necesidad yo escucho, y me conmuevo con sus cosas, yo puedo hacer muchas cosas por ellos, entonces si Nicole llega a necesitar me o cree que yo le puedo servir, en el 215 vivo, allá en el salón, no te cambies de colegio; conmigo puede confiar, puede contar, lo que si no puede esperar es que le patrocine las situaciones que en mi condición de maestra no puedo hacer, porque a veces se confunden.

Carolina – Cuál es tú aprendizaje de este espacio que hemos compartido?

Nicole – Pues que cometí un error en mal interpretar a la profesora, porque puse palabras en la boca de ella que ella nunca dijo, y pues que las apariencias engañan, digamos que ella por fuera se ve así muy brava pero también tiene su corazón.

Carolina – Doris, el aprendizaje de este encuentro?

Doris – Pues que puedo decir hay situaciones en que me ayuda a seguir trabajando en esos impulsos en esos arrebatos cuando me dan, entonces yo termino a veces sin querer ofendiendo a la gente y yo sé que tengo que seguir trabajando eso, porque ha

sido un problema en mí y no es de este año, el año pasado era más duro y yo debo llegar al punto donde pueda ser capaz de decirle a la gente lo que pienso, lo que siento sin ofenderla, sin despertar este tipo de sentimientos, que lo que menos quiero es que la persona sufra o se sienta mal.

Carolina – Bueno Martha Patricia va a leer los acuerdos a los que llegaron

Martha Patricia - El primero es que la profesora Doris aclara que se debe esperar de ella lo que se ha visto sin generar rencores y ella hacia Nicole le dará el trato normal del estudiante. No se espere que la profesora al ver a Nicole en la calle cambie de acera, no la va a eludir. Nicole le va a bajar al maquillaje a mejorar en sus temores hacia la profesora y le va a hablar cuando le suceda algo y Doris se compromete a que si Nicole necesita de ella puede conseguir eso. Doris si hoy una compañera te preguntara como te fue allí, que te hicieron, y que te pareció, si valió la pena?

Doris – Si claro, a mí me pareció muy interesante en la medida que toda vez que uno puedo sacar lo que tiene guardado, liberarse de eso es ganancia para uno como persona, porque como le digo a Nicole y a todos mis estudiantes uno no debe quedarse con eso atorado, con tanto resentimiento y esas cosas porque pasa el tiempo y uno no se queda sino en el pasado y la cosa es liberarse, es vivir, es disfrutar y hacer amigos todos los que pueda, y ser feliz, intentar ser feliz; yo a mis compañeros yo los aprovecho todo el tiempo, los abrazo, los beso, los consiento porque sé que en este espacio pasa uno tanto tiempo que si me pongo a hacerles mala cara viven amargados ellos, me amargo yo y que pereza venir, porque a mí algo que me agrada es venir a trabajar porque yo disfruto y mucho y con los estudiantes también.

Carolina – Nosotras queremos agradecerles por haberse dado esa oportunidad ustedes, por habernos dado la oportunidad a nostras de acompañarlas en este camino, si bien firmamos unos acuerdos, como yo les decía pues son acuerdos como morales, es muy interesante que de este encuentro que ustedes tuvieron el 215 sea un salón más visitado por Nicole, muchas gracias.

CASO No. 4 Octubre 3 de 2012

Solicitante: Alejandro Barragán Salazar Curso 1001

Invitado: Ana Lucia Vásquez Docente

Una vez firmada esta autorización como les decíamos a ustedes, tiene una carácter desde lo pedagógico, para poder consolidar nosotras la investigación que nos hemos comprometido a entregar y que no alcanzaríamos de ninguna manera tomar nota de todo lo que sucede aquí, entonces esto es un gran apoyo y una herramienta para nosotras poder consolidar este informe.

Es importante que tengamos en cuenta porque este es un espacio donde nos respetamos, donde Alejandro que fue la persona que solicitó va a tener primero la palabra para que sepamos porque estamos acá y Ana Lucia después también va a comentarnos su punto de vista frente a las apreciaciones que Alejandro nos hace, nosotras aquí solamente orientamos este caminar, esa es nuestra única función, nosotras somos externas al colegio, si llegamos a acuerdos pues fantástico, sino por lo menos hablamos de eso que teníamos dentro de nosotros.

Entonces Alejandro estamos en tus manos, queremos que nos cuentes por qué? estamos aquí y por qué? querías invitar a Ana Lucía a este espacio.

Alejandro- Pues era porque no me gusto lo que ella le contó a mi mamá que ocurrió algo con un estudiante, porque yo no tengo una confianza con mi mami de contarle eso sino solo es con mi hermana, entonces a mi me molestó y pues también me dolió como pues que yo podía contar con ella.

Carolina- Estas hablando de que ocurrió en alguna reunión de padres?

Alejandro – Si

Carolina - Ana Lucia le cuenta algo a tu mamá que sucedió con una niña?

Alejandro – No con un niño

Carolina – Con un niño, pero tú no le habías contado nada a tu mamá?

Alejandro – No

Carolina – A tu hermana si?

Alejandro – Si

Carolina – ok, y eso a ti te disgustó?

Alejandro – Si

Carolina – Después de eso, pregunto tu madre te hizo algún llamado de atención?

Alejandro- Es que ella ese mismo día pues llegó a revisarme los contactos en el celular, buscando Julián porque le quedó sonando el nombre que le había dado y entonces pues ella, no me dijo nada más

Carolina – No te reprendió?

Alejandro – Solo me dijo que ya habíamos hablado de eso y yo le dije a bueno

Carolina – Ana Lucia recuerdas el suceso?, sabes a qué se refiere Alejandro?, cuéntanos un poco

Ana Lucía- Con respecto a Alejandro no voy a contar pues lo que pasó con el niño, simplemente quiero comentar mi preocupación frente a eso. Pues lo que pasa es que yo ya había manejado una dificultad con este mismo niño, donde él había amenazado a varios estudiantes de aquí del colegio, hasta tal punto que eso estaba generando un problema bastante fuerte dentro de mi curso donde está implicado el niño, y debido a eso mis niños de mi curso querían citar una pandilla por el daño tan grande que la había hecho a estos niños, cuando yo abordé los chicos de mi curso ellos me comentaban que el joven que ya no está acá en el colegio, debido a tanto problema que ha tenido se retiró; me comentaban que él había amenazado no solamente a los de de mi curso sino a otros niños de 1003 y entonces yo me tomé la molestia de llamar a los niños de 1003 y preguntarles si era real y los niños de 1003 me comentaron que también a los chicos de articulación, o sea que el tenía serios problemas de personalidad y de agresividad a las personas, entonces debido a ello yo llamé al director de curso y le pregunté y él me comentó efectivamente él traía esos problemas y lo que yo hice fue que cité a Sebastián y traté de mediar con él porque pues sea como sea, también es un estudiante y necesita consejo, necesita que nosotros en nuestra calidad de docentes es formarlos y prevenirlos frente a peligros; entonces Sebastián me decía que sí que él efectivamente había hecho eso, que él tenía esos problemas, yo tuve una charla muy corta con él, donde él asumía y le decía que eso era delicado y así como lo estamos manejando acá, yo lo manejé con él, no lo lleve a otras instancias, ni con coordinador, ni rector, sino por querer ayudarlos a ellos; entonces él me decía, si profe yo reconozco mi error y entonces miramos que solución le dimos para que las pandillas ni de él fueran citadas al colegio, ni las del grupo de 1001, y efectivamente se llegó a una solución y no ocurrió ninguna cosa más fuerte que eso era lo que me

preocupaba. Sin embargo cual fue mi preocupación cuando me dijeron que Sebastián y Alejandro tenían una relación muy cercana y pues a mí me preocupo porque yo sabiendo los antecedentes de él y que esa información me llegó pues sobre el tiempo, cuando vino la mamita a preguntarme por Alejandro me decía que ella se preocupaba mucho por él, que ellos tenían muy buena confianza, fue lo que ella me dijo; que tú le contabas todo que de hecho lo del muchacho con el que tú te ibas a encontrar por internet, todas esas cosas ya me las comentó. Cuando ella me dijo todo eso, entonces yo le dije mamita yo quiero que tú hables con Alejandro porque él tiene una relación con este niño, que en el momento le di fue el apellido, que era Castillo, pero le di mal el nombre porque como son tantos chicos no me acorde bien del nombre en ese momento; pero lo que yo quería era alertar a la mamá, porque yo quiero mucho a Alejandro, yo soy directora de curso de él y yo en eso soy muy respetuosa, si él a mi no me comentó nada pues yo no puedo entrar a decirle oye como es que tú tienes esto, mi conducto más era la mamita, entonces yo en calidad de prevenir que le pasara algo a Alejandro yo le comenté a la mamita, me preocupa es habla con él así como te contó lo del muchacho de internet, de pronto te diga las cosas para que no pases las cosas a mayores y yo le comenté a ella la dificultad que él había tenido con muchos estudiantes y que los había amenazado y que me preocupaba mucho Alejandro y por eso lo hice, por mi preocupación porque ellos se dan cuenta que soy muy entregada a mi curso, yo los quiero mucho, yo me preocupo mucho por ellos, por lo que pueda pasar y siempre trato de manejar las así internamente en el salón, para que no se lleva a otras instancias porque yo se que a ellos de pronto les puede molestar y la persona más de confianza es la mamita y pues yo obviamente no le voy a contar a la coordinadora y al coordinador, porque si él quiere tener cosas de su vida privada entonces yo lo manejé de esa manera.

Carolina- Alejandro tú conocías esa motivación de Ana Lucía? Sabías que lo que ella quería hacer era alterar a tu mamá?

Alejandro - Si, porque ella se interesa por el cuidado de nosotros, pero igual a mí lo que no me gusto fue, es que además de que le haya contado pues que le dijo el nombre que no era y mi mami como es tan exagerada entonces ya me dijo que con el pelo hasta acá, un montón de vainas,

Carolina- Pero ella no lo nombro para nada?

Alejandro- Si pero ella es muy exagerada

Martha Patricia- Eso nos pasa a todas las mamás, me pongo en el plan de tu madre, nosotros queremos que ni siquiera se tropiecen porque nosotras sufrimos con ese tropiezo. A ti lo que te molestó es que te colocó otro nombre?

Ana Lucía – Pero el apellido si es

Martha Patricia- El nombre y que se lo hubiera dicho a tu mami porque ya tú conoces a tu mamá que es exagerada. Pero en estos momentos que la profe Ana Lucía te está diciendo mira, porque es algo sencillo, no lo lleva a coordinación porque no es, cuando puede decírselo a alguien que viene, que te ama y que te quiere como es tu madre. Qué tienes que decir ante lo que dice hoy ya la profe? Porque es escucharla a ella, que dices Alejandro?

Alejandro- Pues, que me disculpe, porque que hubo comentarios fuertes y todo esto porque a mí me molesto eso y uno cuando tiene rabia no sabe lo que dice

Martha Patricia- Fuiste grosero con la profe?

Alejandro – A no, no; conmigo mismo, pero igual yo también quería decir otra cosa (como es tema ajeno al encuentro se corta la grabación)

Ana Lucía – Yo te quiero mucho, a todos los quiero mucho y tu sabes que siempre cuentas conmigo, siempre van a contar conmigo, siempre estaré ahí y no quise de pronto defraudarte si no al contrario poder hacer algo a favor tuyo, si te sentiste defraudado te pido que me disculpes.

Carolina- Es algo tan sencillo y tan importante, a veces decirle al otro lo que uno está pensando, tú te fuiste con esa idea, hay la profe que habló con mi mamá?. Como se le ocurre y además le dijo el nombre de uno que es gran amigo mío y la paso bien con él y lo busco en el contacto y ahora ya no me deja salir, que se yo más cosas; pero tú estás hablando de que le dices a ella discúlpame porque por la rabia que yo tuve pensé malas cosas tuyas y tu le pides disculpas a la profe, pero mira Ana Lucía también está diciendo cuando yo actué, actué porque quería alertar porque estaba preocupada por ti, porque yo te quiero mucho, es trascender un poco en el hecho de que sí, está bien, aquí yo soy docente enseño matemática, sociales, física lo que sea, ustedes se

convierte en parte del corazón porque son como mis hijos y están conmigo ocho horas todos los días y yo intento dar lo mejor de mí para ustedes.

Ana Lucia – Y la verdad antes de impartir una materia como química me preocupó más por su proyecto de vida, lo que ellos puedan lograr cuando salgan de aquí del colegio

Carolina- Y Ana Lucia también te presenta disculpas

Alejandro – Yo también le acepto las disculpas a Ana Lucia

Carolina- Yo siento que hay una relación muy cordial y lo vivimos, bueno yo no te conocía, en el primer momento que estuvimos en reunión con los docentes, hay personas que le generan a uno esa amabilidad y esa es la particularidad que yo veo en ti y hoy verte así y ver a Alejandro y la manera en la que tú le contestas solamente me invita a decirte que te felicito por ser esa calidad de docente y de persona que entrega su corazón a los niños y niñas que sabemos que lo necesitan. Pero Alejandro también quiero felicitarte y me parece que en esa actitud que tomas al llenar la hoja de solicitud estás diciendo yo quiero hablar con esa profe, que también estimo que se que hace lo mejor por mí, porque es que no me gustó algo y fue muy lindo porque nosotros sabemos que hay muchos estudiantes que quisieran decirle algo a sus profes y no todos nos diligenciaron este asunto, nos dijeron no porque yo voy a sentarme allí; y cuando te preguntamos que te gustaría que sucediera tu no dices no que se disculpe o algo, tú dices no es que yo quiero dialogar con ella es mi única intención esa es tu motivación y de verdad que te felicito, porque también nos da cuenta de la calidad de hombre que eres y me encanta porque hay niños muy valiosos en esta institución. Les agradecemos porque así se aclara la situación. Las disculpas son más que un acuerdo, son más que un compromiso; el decir las, le tener yo la voluntad de decirle las disculpas a los dos y el otro aceptarlas, ya es más de lo que podíamos estar esperando nosotros. Quiero cerrar el espacio. Hay un primer acuerdo que el asunto que nos estamos disculpando y aceptando las disculpas, pero hay alguna otra cosa que tú quisieras que dejáramos aquí como un acuerdo en cuanto a la relación particular con Ana Lucia de parte tuya? O crees que con esto es suficiente? =

Alejandro - Pues yo creo es suficiente, no creo que sería, porque igual la relación va a seguir más adelante, mas allá de cuando yo salga del colegio; a mí me gusta de la profesora como nos trata porque a mi parece que se le ve en interés, nos quiere ver al

frente, nos quiere ver adelante superando a los demás, como nosotros le decimos a ella también, que queremos dejarle a los profesores que dicen que no que es que somos el peor curso dejarlos con la boca callada, y pues yo he hablado con todos con la gran mayoría de mis compañeros, porque a mí lo que me gusta es que si puedo salir adelante yo sé que los demás también, entonces ellos necesitan ayuda, y si yo puedo yo les ayudo y eso es lo que yo les he dicho a la gran mayoría. Yo creo que la relación va a seguir adelante y más con las disculpas sería un gran inicio

Martha Patricia- Tu quiere hacer, eso es como parte de tu compromiso, tú todavía tienes más tiempo aquí en el colegio, pero inclusive cuando salgas que rico poder contar con Ana Lucia, que sabes que la vas a encontrar aquí, por su puesto. De parte tuya quieres que agreguemos alguna otra cosa?

Ana Lucia – No pues, él sabe que cuenta conmigo, independientemente de profesora como una amiga en la que puede confiar y yo nunca lo voy a estar tildando ni nada porque esa no es mi función, sino simplemente orientarlos de pronto en mis experiencias vividas pueda aportarles algo mejor para su proyecto de vida y que también cuenten conmigo Alejandro

Carolina – Bien, cerrando este pequeño encuentro, cuéntame tu aprendizaje en este espacio que tuvimos de dialogo? o para qué te sirvió este encuentro?

Alejandro – Pues me sirvió para entender y complementar que hablo la profesora con mi mamá, comprender más el apoyo que ella quiso darme.

Carolina- Y la pregunta entonces para ti Ana Lucia, para qué te sirvió este espacio? Para qué te sirvió este encuentro? Tener a Alejandro aquí?

Ana Lucia- Pues, me ha servido para de pronto fortalecer mi misión como docente, se que uno debe trascender en ellos y de hecho pues se ha logrado para que él me haya citado aquí; no quedo allí sino eso es lo que yo quiero, que vaya fortalecer y darme cuenta que la labor como docente implica mucho cada día; y que cada día Dios nos dé sabiduría, porque no es fácil, la verdad, pues uno hace las cosas desde su óptica y a veces es mal interpretada, que nos dé esa sabiduría para que ellos lo entiendan a uno cual es propósito de actuar.

Carolina- Bueno, Martha Patricia les va a leer entonces los acuerdos que quedaron; pero como les decía son mas unos acuerdos morales, se trata de que si yo voy a

colocar aquí mi firma después de que los leamos yo me estoy comprometiendo de verdad a hacer esto

Martha Patricia – Un acuerdo es que se piden disculpas ambas partes por lo pensado, lo dicho y actuando ante la situación que se les presentó. Se continuará por parte de Alejandro con la relación de puertas hacia afuera del colegio con Ana Lucia y más que eso le da las gracias a la profesora; y por parte de Ana Lucia que Alejandro continúe contando con ella; esos eran los tres acuerdos. La lección aprendida para Alejandro fue entender el punto de vista de Ana Lucia, con su madre y el apoyo que ella quiere de él como estudiante y para Ana Lucia fortalecer su visión como docente. Ana Lucia si la coordinadora te preguntara, sobre este espacio, si sirvió, no sirvió, cómo te fue, qué le dirías?

Ana Lucia – Pues que es bonito estos espacios que si le sirven ante todo para escucharse y que a veces hay personas que necesitan de un mediador para poder hablar.

Carolina - Queremos agradecerles, por habernos dado la oportunidad de acompañarlos en este encuentro; agradecerles a ustedes por haberse dado la oportunidad de estar aquí, hablar de esas cosas que a veces no es tan fácil de comentar y cuando llega otra persona, seguramente nos genera esa confianza y como en el caso tuyo, pues yo me voy a arriesgar y voy a llenar el papelito; y entonces les agradecemos mucho por eso.