

Perspectivas sobre convivencia y paz a partir de la gestión de conflictos en escenarios escolares

Perspectives on coexistence and peace from conflict management in school spaces

Santoya M, Bella Patricia¹

Aldana, A. Jaime Manuel²

Resumen

El siguiente artículo de revisión tiene como objetivo hacer un estudio teórico-descriptivo de temáticas asociadas a la conflictividad escolar, centrándose en lo referente a la gestión de conflictos desde el rol del maestro al interior del aula de clase, como mecanismo para la construcción de convivencia y paz en el ambiente escolar. Para el desarrollo del estudio se tuvo en cuenta una variedad bibliográfica con respecto a conflictos escolares, mediaciones de conflictos, educación para la convivencia y la paz, el docente ante la gestión y transformación de conflictos en el entorno escolar. La metodología utilizada en la construcción de este artículo se basó en la investigación documental, utilizando como técnica el análisis de contenido, para lo cual se siguió una ruta metodológica que ha comprendido básicamente cuatro momentos: exploración

¹ Especialista en administración de la informática educativa de la Universidad de Santander (2011). Licenciada en español y comunicación Universidad de Pamplona (2001). Docente en la IE Los Palmitos de Los Palmitos.

Correo electrónico: belsantoya32@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4760-8040>

² Especialista en educación personalizada Universidad Católica de Manizales (2000).

Licenciado en español y literatura Corporación Universitaria de Caribe (1997). Directivo docente en la IE San Marcos de San Marcos.

Correo electrónico: mrmaldana1@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0982-7808>

del estado del arte, organización, sistematización y análisis del conjunto de documentos recopilados con relación a la temática abordada. Respecto a los resultados, se evidencia la existencia de teorías inherentes a los ejes temáticos planteados que permitieron conocer herramientas y estrategias útiles para la gestión y manejo adecuado de conflictos, tales como negociación y mediación, posibilitando el diálogo, la reflexión y la consolidación de acuerdos entre los actores, siendo el docente un ente primordial para transformar estos escenarios de conflictividad en ambientes de sana convivencia y paz.

Palabras clave: Conflicto escolar, Gestión de conflictos, Construcción de convivencia y paz.

Perspectives on coexistence and peace starting conflict management in school scenes

Abstract

The following review article aims to make a theoretical-descriptive study of thematic associated with school conflict, focusing on the management of conflicts from the role of the teacher within the classroom as a strategy for the construction of the coexistence and peace in the school environment, for which a bibliographical variety was taken into account with regard to school conflicts mediations of conflicts, education for coexistence and peace, the teacher before the management and transformation of conflicts in the school environment.

The methodology used in the construction of this article was based on documentary research using as a technique the content analysis, for which a methodological route was followed that has basically comprised four moments: exploration of the state of the art, organization, systematization and analysis of the set of documents compiled in relation to the topic addressed.

Regarding the results, it is evidenced the existence of theories inherent to the thematic axes raised that allowed to know tools and strategies useful

for the management and proper management of conflicts, such as negotiation and mediation, by enabling dialogue, reflection and the consolidation of agreements between the actors, the teacher being a primary entity to transform these scenarios of conflict into environments of healthy coexistence and peace.

Key words: School conflict, conflict management, Construction of coexistence and peace.

Introducción

Los problemas de conflictividad hacen parte de la cotidianidad de las organizaciones sociales de nuestros tiempos. La escuela, como una proyección de la sociedad y sus diversas manifestaciones culturales, también presenta situaciones en las cuales los actores manifiestan un sinfín de conductas que generan interrupciones y a la vez alteran el orden social dentro de las instituciones educativas, propiciando una degradación del ambiente escolar y poco aprestamiento para la aprehensión del conocimiento.

Es imprescindible no desconocer lo que afirma Johan Galtung (s.f.) citado por Calderón, (2009) respecto del conflicto: “[...] el conflicto es un hecho natural, estructural y permanente en el ser humano” (p. 67). También plantea que los conflictos son para la eternidad; esto deja claro que en el mundo cambiante de hoy siempre van a existir conflictos, lo único que cambia es la forma en que el ser humano los afronta, por lo cual se habla de la búsqueda del camino hacia la paz afrontando las realidades humanas. De manera que los conflictos escolares están sujetos a muchas realidades del contexto en que están inmersas las instituciones educativas y por ello se hace fundamental contextualizar las características particulares de estos para asumir procesos de aprendizaje más trascendentes.

Desde esta perspectiva, la escuela es el escenario primordial y propicio para fortalecer la formación integral del educando a partir de la implementación de estrategias conducentes a establecer mejores patrones de convivencia. Sobre lo anterior, Echavarría *et al* (2015) manifiestan que:

La escuela tiene el deber de reflexionar con especial cuidado cómo se propician y se fortalecen las interacciones sociales en función del buen vivir y el florecimiento humano. Complementariamente, debe crear espacios para discutir y proponer estrategias conducentes

al establecimiento de relaciones democráticas e incluyentes y para formalizar procedimientos profundamente democráticos, fundamentados en criterios de justicia, cuidado y reconocimiento, y comprometidos con la promoción de derechos (Echavarría, Murcia y Castro, 2014). (p. 166)

En su día a día el docente se esfuerza por crear un clima educativo que favorezca los procesos de formación integral; sin embargo, es un reto para el docente afrontar, gestionar y transformar los conflictos de manera constructiva, sacando provecho de ellos para edificar nuevos aprendizajes, y sobre todo para potenciar el saber convivir sanamente como un aspecto prioritario en los actuales tiempos. En esa misma línea, Echavarría *et al* (2015) expresan que “[...] la escuela, a través de la transformación de prácticas, discursos y modos de enseñanza de los maestros con la intención de construir escenarios de paz, contribuye al desarrollo de actitudes, valores, conocimientos y prácticas políticas y ciudadanas” (p. 166).

En lo referente a los aspectos más relevantes presentes en la revisión y documentación recopilada con relación al objeto de estudio, se evidencian investigaciones y artículos de revisión en los que se hacen análisis descriptivos y explicativos respecto a algunas categorías como: conflicto, mediaciones escolares, gestión de conflictos, ambiente escolar, convivencia escolar, educación para la paz y el rol del docente ante los conflictos escolares.

A partir de los datos generales encontrados en la revisión se pueden resaltar conceptos teóricos en relación a las categorías en estudio tales como:

1. **Gestión de conflictos**, la cual se refiere a una acción preventiva más que resolutive, pues ello debe conllevar a la construcción de espacios que impliquen, según M. Afzalur Rahim, citando a Luna-Bernal, (2001): “[...] diseñar estrategias eficaces para minimizar las disfunciones del conflicto y aumentar sus funciones constructivas a fin de mejorar el aprendizaje y la eficacia de una organización” (p. 76).
2. **Construcción de convivencia y paz**: Para Pérez-Juste, citado por Lombana (2016), es:

El aprender a vivir juntos es un proceso que se debe integrar y cultivar diariamente en la escuela en todos sus escenarios, es así como se deben favorecer ambientes de aprendizaje democráticos donde la construcción de identidad, desde la diferencia, se considera eje central. (p. 31).

Lo anterior implica que en la construcción para la convivencia y la paz se deben priorizar acciones y procesos encaminados a cultivar y practicar valores que conlleven a una adecuada formación personal. De igual modo, procurar o buscar potenciar las capacidades para enfrentar los conflictos de manera positiva, buscando un mejor desempeño en la sociedad.

Materiales y método

Para el inicio de este estudio se tiene en cuenta una ruta metodológica que comprende básicamente cuatro momentos:

En un primer momento se hace una exploración del Estado del arte o búsqueda documental que tiene como finalidad conocer la teoría existente con relación a las categorías objeto de investigación (construcción de convivencia y paz y gestión de conflictos), para lo cual se tuvieron en cuenta artículos de revisión, artículos científicos, tesis de maestrías y doctorados, que fueron consultados en diversas fuentes confiables de investigación tales como revistas científicas indexadas, bases de datos: Scielo, Redalyc, Redie y repositorios de universidades; de igual forma se tuvo en cuenta como una característica primordial de la fuente a consultar que su tiempo de publicación no fuese superior a siete (7) años de antigüedad. Cabe destacar que dentro de la exploración realizada fueron consultados 65 documentos, de los cuales se decidió desechar 35 de ellos por diversas causas, tales como: no cumplir con el estándar de tiempo (menor a 7 años), desviarse de las categorías de análisis, no tener la fecha de ejecución o publicación, no cumplir con los requisitos de calidad académica exigido por los criterios para este tipo de estudios.

En un segundo momento se hizo la organización y sistematización en una matriz de los 30 documentos escogidos en relación con las categorías objeto de estudio, los cuales permitieron una lectura minuciosa de cada documento para identificar aspectos y teorías relevantes, destacando aquellas investigaciones y teorías inherentes a las subcategorías derivadas de la temática en estudio: convivencia, construcción de convivencia, convivencia escolar, convivencia en el aula, conductas que atentan contra la convivencia, normas de convivencia, violación de las normas de convivencia, leyes que regulan la convivencia en el país, normativas que regulan la convivencia escolar, la paz en la escuela, educación para la paz, teorías sobre conflicto, los conflictos escolares, estrategias de mediación de conflictos escolares, educación para la gestión de conflictos y el rol del docente en la gestión de conflictos escolares.

En un tercer momento se hizo la clasificación de acuerdo a los conceptos relativos a las subcategorías, para lo cual se establecieron ejes temáticos de análisis discriminados de la siguiente manera:

1. Teorías sobre conflictos y mediación.
2. Educación para la gestión de conflictos escolares.
3. Aspectos generales sobre convivencia y paz.

Lo anterior con la finalidad de detallar los constructos que giran en torno a las perspectivas sobre construcción de convivencia y paz a partir de la gestión de conflictos escolares.

En un cuarto momento, se realizó el análisis sobre las teorías acotadas en cada uno de los ámbitos o ítems de estudio, planteando comparaciones entre las experiencias, con el fin de describir las más relevantes, teniendo presente las similitudes y diferencias que se aprecian entre ellas. Finalmente se realiza un análisis global con respecto a los ámbitos de estudio, que permiten formular ciertas hipótesis y algunas conclusiones.

Desarrollo de los constructos en análisis

Para esta fase del estudio se establecieron tres ejes temáticos de análisis que enmarcan los siguientes contenidos:

Teorías sobre conflictos y mediación

A partir de las diversas teorías que existen sobre conflictos, se pueden enfatizar algunas que proporcionan aportes significativos para definirlos. Partiendo de los conceptos atribuidos se nota que el tema del conflicto ha sido abordado desde la antigüedad por filósofos, como es el caso de Parménides quien consideraba los conflictos como algo inherente a las relaciones humanas, teniendo una doble perspectiva que lo define como algo negativo generador de disolución de la identidad y de la comunidad; o de modo positivo, como lo plantea Heráclito que le da atribuciones hacia el cambio y el desarrollo humano (Alba, 2014).

La Real Academia Española de la Lengua lo define como un “[...] problema, cuestión o materia de discusión”, es decir, que el conflicto es una acción en la que se presentan contradicciones, disputas, controversias, pugnas, con relación a un aspecto determinado de las actividades humanas (De Castro, 2015).

También se encuentra lo que afirma Galtung, quien expresa que: “El conflicto puede enfocarse básicamente como una de las fuerzas motivadoras de nuestra existencia, como una causa y una consecuencia del cambio, como un elemento tan necesario para la vida social como el aire para la vida humana” (Como es citado por Pérez y Gutiérrez, 2016, pp. 167-168).

En ese mismo sentido el Ministerio de Educación Nacional de Colombia sostiene que: “[...] los conflictos son situaciones comunes y propias de una sociedad plural y democrática en la que todas las personas pueden pensar, creer y sentir diferente, lo importante no es eliminarlos o mitigarlos, sino manifestarlos de una forma constructiva, sin agresión” (MEN, 2013, p. 50).

Los aportes planteados hasta el momento permiten visualizar los conflictos como la complejidad de confrontaciones que son permanentes en una sociedad, sin embargo, estos pueden ser asumidos no desde una perspectiva negativa, sino más bien como una oportunidad de transformación en los contextos en donde suceden.

Los conflictos escolares

En todas las organizaciones de índole social se establecen a diario relaciones en las que se pueden generar conflictos de acuerdo a los intereses de sus actores, siendo las instituciones educativas unos de los principales escenarios donde se desencadenan múltiples situaciones conflictivas, así lo manifiesta Jares (1993a y 1993b), “la escuela por naturaleza es conflictiva” ya que en ella diariamente se desarrollan procesos curriculares en los cuales existe disparidad de conceptos, relaciones de poder, diversidad de pensamientos, interculturalidad, que conllevan a desentendimientos y desacuerdos.

Los conflictos escolares son realidades sociales que han sido abordados por diversos autores; por ejemplo, Pérez, Amador y Vargas, (2011) plantean que:

Se entiende, por tanto, por conflicto escolar: el desacuerdo existente entre personas o grupos en cuanto a ideas, intereses, principios y valores, dentro de la comunidad escolar, de tal manera que las partes perciben sus intereses como excluyentes, aunque puedan no serlo. (p. 101).

Ahora bien, para Arellano, citado por Echeverri, Gutiérrez, Ramírez y Morales (2014), es:

Una situación donde se manifiesta una divergencia de necesidades, intereses, propósitos y/u objetivos incompatibles o que al menos son percibidos así por las partes involucradas, conllevando esto a que sus pretensiones, deseos e intereses, no puedan lograrse simultáneamente, generándose manifestaciones con diversos grados de intensidad. (p. 124).

Salinas, Posada e Isaza, citados por Echeverri, Gutiérrez, Ramírez y Morales (2014), establecen tres dimensiones o niveles en los que esta se manifiesta:

La primera se da a nivel intrapersonal, concebida como ‘la contradicción del ser humano consigo mismo’, entre sus sentimientos, emociones, ideas, que entran en choque; en el segundo nivel se dan las interrelaciones con el otro, ‘que es el espacio de conflicto que se conoce como lo interpersonal, se alimenta de las diferencias de los puntos de vista divergentes de los intereses múltiples’ [...] y una tercera concepción ‘donde el conflicto se acerca al hombre, a la esencia de sí mismo y lo potencializa para ser capaz de relacionarse con él y con otros y regular de esta manera sus relaciones en una expresión de complejidad, interconectividad, dinámica de movimiento y transformación, motor de vida’ (p. 132).

Es decir, en estos tres niveles del conflicto se pone de manifiesto las diferentes formas en que se puede asumir desde lo personal, lo social y por último, desde la capacidad para interconectarse para involucrarse en la gestión, resolución o transformación.

De esta manera, se percibe claramente que el conflicto escolar se deriva de las relaciones que se establecen entre los miembros de la comunidad educativa, generando controversias y interrupciones que desestabilizan los procesos que se presentan en el entorno. Sin embargo, es importante que en estos escenarios los conflictos no sean tratados de forma negativa, sino positivamente, para poder así desarrollar habilidades personales, sociales, comunicacionales y de relación, permitiendo aprender de ellos.

Procedimientos para el manejo de conflictos en la escuela

Con respecto a los procedimientos que se deben llevar a cabo en las instituciones educativas se encuentran autores como Galtung, citado por Ortiz (2014), cuando afirma:

Quien percibe el conflicto desde una perspectiva positiva, como el motor que dinamiza personal y socialmente a las personas y sus sistemas de relaciones, planteando que: en el interior de todo conflicto existe una contradicción, algo que se interpone en el camino, como un problema y que exige solución por su fuerza motriz. La idea es cómo canalizar constructivamente esa energía para que realmente sea una oportunidad para el encuentro, para el diálogo, para sanear relaciones, para la transformación personal y el cambio social, pero todo esto requiere atenderse con técnicas adecuadas (p. 56).

Es decir, que el conflicto debe visualizarse y tomarse como una herramienta motivadora para emprender dinámicas constructivas que integren socialmente a los actores involucrados; también debe aprovecharse para educar en valores. En esta misma línea, “Vinyamata (2005) establece al conflicto como el agente que impulsa las relaciones humanas. De ahí (Binaburo y Muñoz, 2007) señalan como necesaria la educación para/desde el conflicto como elemento para aprender” (De Castro, 2015, p. 23). Por lo tanto, se hace necesario e indispensable que en la escuela todos sus miembros trabajen eficazmente implementando acciones o procedimientos para abordar, manejar, gestionar y transformar los conflictos, los cuales según afirma Manzano (2017):

La comunidad educativa, en cabeza de sus directivas y profesores, hoy identifica el conflicto como algo inevitable, dando la oportunidad de tener momentos reflexivos que posibiliten la construcción de escenarios de paz. Son precisamente estos, los primeros pasos para la construcción de una nueva mirada positiva del conflicto (p. 34).

También Puig, citado por Ortiz (2014), plantea que “[...] la dificultad se encuentra en la actitud que se toma cuando ellos surgen. La expresión ‘resolución de conflictos’ sugiere unas herramientas y conocimientos que se utilizan para tratarlos de forma cooperativa, sin implicar esto evadirlos o eliminarlos” (p. 60). Sin embargo, con esto no se deja dicho que los resultados

que se logren en todas las situaciones tratadas sean del todo satisfactorios, pero sí pueden calmar y equilibrar el trato o la comunicación entre las partes.

Por otro lado, Según Folger y Bush (s.f.), citado por Luna-Bernal, (2018), en la orientación transformativa “el conflicto es visto como un campo rico para el crecimiento humano en ambas dimensiones”. Por ello, la respuesta ideal no es la resolución de problemas, sino la transformación de los individuos involucrados en las dimensiones mencionadas. Así, usar los desacuerdos productivamente significa, para la perspectiva de la Transformación, “explorar las oportunidades que ellos presentan para que la adquisición de poder y el reconocimiento cambien y transformen a las partes como seres humanos” (p. 13).

A partir de las perspectivas sobre gestión, resolución y transformación de conflictos, se deduce que éstas son abordadas como alternativas positivas para proponer soluciones creativas a la problemática; a su vez buscan reducir y evitar las situaciones disruptivas que se presentan a diario al interior de los establecimientos educativos. Aquí es importante destacar también los diferentes mecanismos o estrategias que se pueden llevar a cabo para conseguir buenos resultados. Entre ellas se puede resaltar el diálogo consensuado, la mediación entre las partes, el arbitraje, etc.

Estrategias de mediación de conflictos escolares

Por ejemplo, se encuentran algunos planteamientos en relación a una serie de estrategias para tratar y gestionar los conflictos, es el caso de Binaburo y Muñoz, citados por López, Tejero, y Fernández (2017), quienes afirman que “[...] es básico educar desde el conflicto porque es una forma muy eficaz de educar en valores. Implica diálogo, escucha activa, buscar consensos, desarrollo de la empatía, asumir responsabilidad. ..., todo ello fundamental para la formación de ciudadanos democráticos” p. (307 - 308).

Otra estrategia también importante, según Rozenblum, citado por Pérez, Álvarez, Aguilar, Fernández, y Salguero (2013), es:

La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona

«imparcial», el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes (p. 192).

En este mismo sentido, se resaltan las fases de mediación escolar citadas por Pérez, Aguilar y Rodríguez (2011), basándose en Torrego, las cuales exponen un procedimiento minucioso para lograr mejorar ambientes de relaciones conflictivas entre los actores involucrados, resaltando la presencia imparcial de los mediadores como sujetos fundamentales para lograr buenos resultados, sin que los implicados salgan perjudicados. Estas fases son siguientes:

1. *Premediación*: que se presenta cuando una de las partes implicadas en el problema, normalmente podría ser la persona que más afectada se siente, tiene la voluntad de ponerse en contacto o comunicación con el o los mediadores.
2. *Encuadre*: en esta parte se da la presentación y reglas. Dejando claro a los mediadores su compromiso de escucha a las versiones, imparcialidad y confidencialidad con el asunto a tratar.
3. *Cuéntame*: aquí se muestra especial interés por comprender lo que ha sucedido con respecto al caso en mención. Para ello, cada una de las partes cuenta su versión de lo que ha pasado para que exista el conflicto individualmente.
4. *Reconstrucción de los hechos*: se realiza por parte de los mediadores, quienes se reúnen en común acuerdo después de haber escuchados las versiones expuestas por separado sobre el problema o la situación en estudio, con el fin de reconstruir los hechos y comprobar si hay aspectos que no coinciden entre las distintas versiones.
5. *Aclarar el problema*: en esta fase hay que hacerse una idea más objetiva, más amplia y más compartida del conflicto para poder aclarar la problemática. Es importante aquí considerar hasta los detalles más insignificantes porque quizás estos pueden ser la clave para llegar a la fuente del problema.
6. *Proponer soluciones*: es el momento del proceso en que se dan a conocer los diversos o posibles caminos para tratar de solucionar la problemática planteada, tratando de satisfacer al máximo los intereses y necesidades de los implicados. Los mediadores también propondrán una lluvia de ideas y las dos partes en consenso elegirán las más adecuadas para ambas partes.

7. *Llegar a un acuerdo*: aquí se hace una valoración de las propuestas y respectivamente el análisis de su viabilidad con el fin de alcanzar un acuerdo pertinente, en igualdad de condiciones, en donde las partes queden satisfechas. Dicho acuerdo se firma, incluyendo una cláusula de cumplimiento y las consecuencias de un eventual incumplimiento.
8. *Seguimiento*: es la fase final de mediación y esta se realiza pasado un tiempo de los acuerdos pactados con el objetivo de verificar que los acuerdos firmados se estén cumpliendo o incumpliendo entre los actores involucrados (Pérez, Álvarez, Aguilar, Fernández, y Salguero, 2013).

Otra perspectiva para la intervención positiva de un conflicto la expone Jares (1995), citado por Gutiérrez y Pérez, (2015):

1. Clarificar la estructura, magnitud y significado emocional del conflicto. La primera tarea que se debe realizar es diferenciar lo que son las causas objetivas —y en general la estructura del conflicto— de las valoraciones, subjetividades, sentimientos, etc., que el mismo pueda generar —significado emocional—. Por ello, dada la importancia que se debe conceder a este proceso, es conveniente subdividirlo en cuatro apartados:
 - Examinar y llegar a un acuerdo entre las partes en litigio sobre las causas, directas o indirectas, que lo han provocado.
 - Delimitar las personas y entidades protagonistas y las que van a tomar parte en la resolución del conflicto.
 - Analizar el proceso o desarrollo que se ha seguido, dado que en el mismo pueden intervenir variables de diverso tipo que pueden agudizar, particularizar, etc., las causas que lo han gestado.
 - Situar los tres puntos anteriores dentro del contexto en el que se produce el conflicto, y la incidencia que aquel pueda tener en este. (p. 73).

Lo anterior permite concebir la existencia de diversas técnicas de mediación para tratar de manera adecuada las conductas conflictivas más frecuentes que suelen ocurrir entre los individuos pertenecientes a un grupo social, en este caso los miembros de una comunidad educativa.

Educación para la gestión de conflictos escolares

La educación apunta a la formación integral de las personas y a la transformación del contexto de los seres humanos para tener una mejor sociedad, por lo cual se hace necesario que los actores del proceso adquieran habilidades para afrontar y gestionar situaciones que requieran ser tratadas y transformadas adecuadamente en beneficio de la comunidad. En el entorno escolar uno de los principales promotores de la educación integral debe ser el docente, acompañado por los directivos y los padres de familia. Esta educación que se imparte no comprende únicamente la adquisición de conocimientos en determinadas áreas del saber sino que incide desde esos ambientes de aprendizaje en la construcción de valores sociales que permitan un mejor desempeño individual y social al afrontar cualquier situación desconcertante que se le presente.

Se parte de que la palabra “*gestionar*” según es definido por la Real Academia Española (2015) como la acción de “llevar adelante una iniciativa o un proyecto, así como manejar o conducir una situación problemática”. Se entiende, por ende, que desde el contexto educativo «gestión de aula» es ese proceso que lleva a cabo el profesorado al interior del aula, para implementar modelos, de enseñanza-aprendizaje en el manejo adecuado de las situaciones problemáticas (Gil, Chillón y Delgado, 2016, p. 48).

En este sentido se da importancia a lo expresado por varios autores con respecto al papel del docente en el entorno educativo: “Ahora bien, el docente como formador y transformador debe actuar comprometidamente sin caer, ingenuamente, en el “utopismo pedagógico” Jares, (1998), citado por Gutiérrez y Pérez, (2015), p. 65.

Es decir, que aunque el docente conozca el papel esencial de la educación y la importancia de fomentar una cultura de paz y convivencia escolar, debe reconocer la importancia de la inserción de la misma en su labor cotidiana ya que es parte del engranaje en la educación. (Gutiérrez y Pérez, 2015, p. 65).

De igual forma manifiestan Retuert y Castro (2017) que:

El papel que juega el profesor en torno a este proceso de construcción del convivir es fundamental, dado que en la

forma en cómo éste entienda y ejerza su rol, posibilitará ciertos modelos y pautas de actuación social y afectiva entre profesores y alumnos” (p. 323).

Al tenor de lo anterior, si bien es cierto que el docente debe tener las competencias necesarias para el abordaje del área del saber que desempeña, no es menos cierto que su carisma y capacidad para crear empatía es fundamental para establecer un clima de cordialidad entre los elementos integrantes de un acto de aprendizaje. Ello naturalmente redundará no solo en la socialización amena de los integrantes del aula, sino también en la adquisición de los aprendizajes. Frente a ello, Perrenoud, citado por Gutiérrez y Pérez (2015), afirma que: “[...] para poner a los alumnos en condiciones de aprender, hay que luchar contra la violencia, las discriminaciones y los prejuicios” (p. 65).

En esa misma línea, Ortiz (2014), citando a Escámez y Rodríguez (2001), expresa que “unas habilidades a tener un docente mediador en situaciones de conflicto, a saber, [es] la creación de un clima de confianza que posibilite pasar de las diferencias a las soluciones frente al conflicto [...]” (p. 43).

De otro lado, existe certeza en que no todos los docentes actúan en su clase bajo el mismo paradigma, ya que cada uno tiene su método, su técnica y sus estrategias. Retuert y Castro (2017), citando a la Pontificia Universidad Católica de Chile, enmarcan tres enfoques que definen el rol docente:

Enfoque clásico centrado en el contenido, donde el profesor es principalmente el comunicador del saber, que presenta contenidos en forma expositiva y a través de demostraciones realizadas por él; enfoque centrado en las habilidades intelectuales, donde el alumno es protagonista y el profesor es quien guía u orienta el proceso de aprendizaje, proporcionando las condiciones necesarias para que este se logre, a la vez, el profesor diseña la enseñanza sobre la base de situaciones desconcertantes, sin una solución obvia, de manera que estimule la acción del alumno; y el enfoque, centrado en conocimientos y habilidades, como: contenidos culturales, destrezas, habilidades, actitudes y valores. Desde esta última perspectiva, el profesor asume como mediador entre el conocimiento específico y las comprensiones del alumno, a la vez, es facilitador de los aprendizajes y, finalmente, tiene un rol de investigador de los procesos del aula, en cuanto va reconstruyendo progresivamente su acción pedagógica para lograr aprendizajes significativos de sus alumnos (p. 325).

En consonancia con los tres enfoques que definen el rol del docente, también existen tres maneras de actuar ante las diversas manifestaciones de conflicto que se presentan al interior del aula de clases, Torrego (2003), citado por Ortiz (2014), establece tres pautas de estilos de reacción docente ante situaciones de conflictividad:

Primera, agresivo-dominante, el docente concibe la alteración comunicacional como personal y responde de forma agresiva, imponiendo su autoridad, rompiendo la comunicación y produciendo una escalada del conflicto. Segunda, pasivo-permisivo, el docente permite que se realicen acciones indebidas en el aula, respondiendo como si no se diera cuenta; de esta manera, intenta ganarse la amistad de los estudiantes, sin enfrentar el conflicto. Tercera, asertivo-democrático, el docente expresa su descontento con decisión y temple, utiliza estrategias de comunicación respetuosas y estrategias variadas a la solución del conflicto (p. 37).

Es de vital importancia dentro del proceso de gestión de conflictos el rol del docente como un ente activo, participativo y transformador de escenarios disruptivos en ambientes educativos en donde se establezcan y se lleven a cabo estrategias que permitan una sana convivencia al interior de las aulas y por ende en el entorno escolar.

Aspectos generales sobre convivencia y paz

Cuando se piensa en transformar escenarios conflictivos en la escuela, se hace necesario conocer y desarrollar habilidades encaminadas a promover ambientes propicios para el favorecimiento de un buen clima en el aula, que además garantice una educación centrada en la práctica de la convivencia y la búsqueda de la paz. Frente a esto, Gandhi expresaba que “no hay camino para la paz, la paz es el camino”.

Por esta razón se hace necesario conocer el concepto de convivencia en todos sus ámbitos o escenarios para poder entender y desarrollar acciones encaminadas a ella, teniendo como referente los planteamientos del MEN:

La convivencia escolar se puede entender como la acción de vivir en compañía de otras personas en el contexto escolar y de manera

pacífica y armónica. Se refiere al conjunto de relaciones que ocurren entre las personas que hacen parte de la comunidad educativa, el cual debe enfocarse en el logro de los objetivos educativos y su desarrollo integral. (MEN, 2013, p. 25).

Se ha dicho en este artículo que la escuela es una extensión de lo que ocurre en la sociedad, y en ese sentido, es de conocimiento público por las situaciones de confrontación por las cuales ha pasado el país y su repercusión en varias generaciones. Por tal motivo es imperativa la búsqueda de la convivencia y la paz, y ello debe empezar en la escuela como lugar natural para la formación integral del ser humano.

Para Lombana (2016) citando al Ministerio de Educación Nacional (2007), las instituciones educativas y centros educativos del país “son espacios donde ocurren los procesos de enseñanza, aprendizaje y la convivencia entre los diferentes actores.” (p. 31). Para las juventudes, es de igual forma un espacio en el que, además de empoderarse de muchos aprendizajes y desarrollar sus competencias, se establecen vínculos amistosos y socio-afectivos que posibilita la aprehensión y práctica de su comportamiento ético, social, emocional y cognitivo; en tal sentido, “la convivencia escolar favorece los aprendizajes de los estudiantes y fomenta, en los miembros de la comunidad educativa, sentimientos de confianza en sus capacidades para resolver los posibles conflictos que surjan al interior de la comunidad” (Ibídem, p. 31).

Al respecto, Dewey (1930), citado por Barrientos y Cuevas (2013) planteó que: “Una educación para la convivencia democrática y pacífica aspira a desarrollar en los estudiantes una disposición, una simpatía y un sentido hacia esta visión de vida, y además, debe entrenarlos para desarrollar en ellos las habilidades que se requieren para la vida en común” (p. 38).

Educar para la paz es un proceso que necesariamente demanda el trabajo mancomunado y organizado, en donde los actores involucrados estén dispuestos y conscientes para atender a los requerimientos que conllevan a “promover los derechos humanos universales (libertad, justicia, equidad, respeto a la vida, solidaridad, [...]), así como erradicar los llamados antivalores (discriminación, autoritarismo, segregación, maltrato, explotación, [...])”, favoreciendo de esta manera con la formación integral de la persona desde los primeros años, “promoviendo el desarrollo de seres humanos sanos, conscientes e íntegros, capaces de vivir y convivir en sociedad” (Ávila y Paredes, 2010, p. 168).

Discusión

Prolíficas son las investigaciones y teorías alrededor de los temas referidos, pues la conflictividad escolar y la necesidad de crear ambientes agradables en pro de una convivencia y una paz en el aula se han vuelto un requerimiento a nivel universal. En cuanto a *Teorías sobre conflictos y mediación*, hay consensos alrededor de la existencia de los primeros y la urgencia de afinar las estrategias para afrontarlos de manera positiva, de tal manera que de ellos puedan decantarse enseñanzas haciendo uso de la mediación como método para el restablecimiento de los valores y los derechos de los implicados.

Los conflictos en los grupos sociales siempre serán una realidad latente, así lo manifiestan Parménides, Jares, Galtung, el Ministerio de Educación Nacional de Colombia, entre otros autores anteriormente citados. Para ellos, el conflicto es una cuestión inherente a las relaciones sociales, e insoslayable en el contexto escolar, pues la unanimidad en la forma de pensar, actuar y concebir la realidad es heterogénea para el ser humano. Es imposible encontrar un grupo social donde no haya algún tipo de conflicto.

En la escuela son numerosas las causas de la irrupción del conflicto escolar como una manifestación real en los ambientes escolares. Pérez, Amador y Vargas (2011) lo plantean como “el desacuerdo existente entre personas o grupos en cuanto a ideas, intereses, principios y valores, dentro de la comunidad escolar” (p. 101); Arellano, citado por Echeverri, Gutiérrez, Ramírez y Morales, (2014) lo concibe como “una situación donde se manifiesta una divergencia de necesidades, intereses, propósitos y/u objetivos incompatibles” (p. 124); Salinas, Posada e Isaza, citados por Echeverri, Gutiérrez, Ramírez y Morales (2014), establecen tres dimensiones o niveles en los que se manifiestan las diferentes forma en que se puede asumir este desde lo personal, lo social, y por último, desde la capacidad para interconectarse para involucrarse en la gestión, resolución o transformación; Galtung (2003), citado por Ortiz (2014), expresa que “en el interior de todo conflicto existe una contradicción, algo que se interpone en el camino, como un problema y que exige solución por su fuerza motriz [...]” (p. 56).

En ese orden de ideas, y partiendo de una realidad que existe y que siempre va a existir, como son los conflictos escolares, el meollo es aprender a tratarlos, a gestionarlos de tal manera que desde la escuela se pueda construir personas integrales, con capacidades para afrontarlos y aprender de ellos, reconstruyendo tejido humano y restableciendo derechos al interior de las aulas

de clases. Referente a este aspecto, existen varios autores que han establecido caminos adecuados para la gestión de conflictos.

Galtung, citado por Ortiz (2014), Vinyamata (2005) y Binaburo y Muñoz citados por De Castro (2015), sostienen que el conflicto siempre tiene un aspecto positivo que mueve al cambio y la transformación de los ambientes o contextos, y a su vez contribuye y favorece las relaciones interpersonales, siempre y cuando se tome como una experiencia de aprendizaje que permita generar cambios en las formas de actuar de los actores en conflicto.

Ante la situación de que el conflicto es inherente al escenario escolar, Binaburo y Muñoz, citados por De Castro (2017), afirman que se puede utilizar el conflicto como una herramienta dinamizadora que implica el fortalecimiento en valores, comunicación asertiva y la posibilidad de llegar a acuerdos. En esa misma línea, Rozenblum, citado por Pérez, Álvarez, Aguilar, Fernández, y Salguero (2013), propone la mediación como esa oportunidad para buscar una salida adecuada entre las partes afectadas, quienes de manera voluntaria acuden a otra persona, que sea imparcial, para que sea el mediador y poder alcanzar puntos de encuentro justos y equitativos.

De igual forma se resaltan las fases de mediación escolar expuestas por Torrego, citadas por Pérez, Aguilar y Rodríguez (2011), quien anota varias etapas para la gestión del conflicto: *Premediación, Encuadre, Cuéntame, Reconstrucción de los hechos, Aclarar el problema, Proponer soluciones, Llegar a un acuerdo, Seguimiento*. Por su parte, Jares, citado por Gutiérrez y Pérez (2015), propone: *Examinar, Delimitar, Analizar y Situar* como fundamentos de su propuesta de mediación escolar.

Lo expuesto anteriormente permite apuntar que existen unas metodologías para el abordaje de los conflictos escolares, si bien difieren en sus fases o etapas, son referentes para gestionar adecuadamente la conflictividad en las aulas, tener claridad en qué aspectos son relevantes al momento de su aplicación y siguiendo el conducto adecuado, para así lograr los mejores resultados y contribuir con la construcción de una sana convivencia y una cultura de paz entre los miembros de la comunidad educativa.

En lo que respecta a la ***Educación para la gestión de conflictos escolares***, es importante resaltar que uno de los principales actores involucrados en la gestión y transformación de este tipo situaciones es el docente, puesto que su quehacer diario no solo debe apuntar a educar en áreas específicas del saber, sino que también debe trascender a la formación integral de los educandos, favoreciendo así habilidades que conduzcan al manejo adecuado de los

problemas que se le presenten en su contexto inmediato, a su vez fortaleciendo una adecuada educación en valores. Desde esta perspectiva, las teorías con respecto a este eje temático coinciden en ver al docente como un ente activo en los procesos de gestión adecuada de los conflictos en el aula, en el que este desempeña un rol protagónico conducente a procurar ambientes propicios para la aprehensión de los conocimientos y a promover la sana convivencia entre los miembros de la comunidad educativa.

En estos estudios se dejan ver otras características relativas al desempeño del docente desde tres enfoques planteados por la Pontificia Universidad Católica de Chile, citada por Retuert y Castro (2017), que cobran sentido al momento de actuar o aplicar metodologías en el aula, como son: el enfoque centrado en contenidos, donde el profesor es principalmente comunicador de saberes; el enfoque centrado en habilidades intelectuales, aquí el alumno es el protagonista y el docente es un guía en el proceso; y el último enfoque que se centra en conocimientos y habilidades, en el cual el docente es un mediador entre el conocimiento y las comprensiones del alumno, a la vez que facilita los aprendizajes y tiene un rol de investigador en los procesos de aula, construyendo así su acción pedagógica. Todo esto cobra importancia puesto que expone criterios claros para determinar las diferentes formas en que el docente aborda su quehacer y afronta las situaciones en el aula que pueden conllevar o no a aprendizajes significativos.

Es relevante destacar que se encuentran, según Torrego, citado por Ortiz (2014), tres estilos de accionar del docente ante situaciones de conflicto en el aula: la agresivo-dominante, en la que el docente responde agresivamente e impone su autoridad; la pasivo-permisiva, en la que el docente permite acciones indebidas actuando como si no se diera cuenta; y finalmente la asertivo-democrática, en donde el docente da a conocer su descontento ante la situación y busca estrategias para dar solución al conflicto. De acuerdo con cada una de las formas de actuar que presenta el docente cuando se enfrenta con situaciones de conflictividad, depende de la asertividad de los procesos de aprendizajes y formación para la vida en los estudiantes, ya que si se involucra de manera comprometida será capaz de mirar el conflicto desde un ángulo positivo y lo utilizará como una herramienta que contribuya a implementar estrategias de interés que pongan al conflicto como una oportunidad más para aprender de él, construyendo así ambientes de convivencia y paz en el contexto escolar, por ende en otros contextos.

Con relación a los *Aspectos generales sobre convivencia y paz*, se abordan unas alternativas que consolidan la escuela como el principal estamento que desarrolla acciones encaminadas a promover procesos dinámicos

generadores de una sana convivencia y una cultura de paz. Es decir, que en el entorno educativo se deben implementar estrategias de aprendizaje conducentes a fortalecer la práctica de valores, la convivencia armónica y pacífica entre sus miembros o actores, favoreciendo los aprendizajes de sus estudiantes y desarrollando habilidades para resolver conflictos de forma positiva.

Desde el Ministerio de Educación Nacional de Colombia, MEN/Guía 49 (2013), se plantea la convivencia escolar como el accionar armónico de los miembros de la comunidad educativa en sus relaciones interpersonales, con miras a lograr sus objetivos hacia una educación integral. Ahí es donde la escuela se convierte en ese espacio en el que confluyen aprendizajes disciplinares, relaciones de comportamiento, y donde se puede evitar que surjan conflictos en el entorno.

También se advierte según Dewey, citado por Barrientos y Cuevas (2013), que en el ámbito educativo se educa para la convivencia con miras a formar estudiantes capaces para relacionarse pacíficamente; dispuestos a tener una visión de vida armónica que les permita desarrollar habilidades para una vida en comunidad, en donde se practique el respeto por la equidad, a la vida, la igualdad, la solidaridad, la tolerancia, dejando de lado la discriminación, el autoritarismo, el maltrato, y procurando la formación integral de los educandos.

De lo anterior se puede afirmar sin lugar a dudas, que la convivencia y la paz son dos aspectos fundamentales en el proceso educativo del ser humano, ya que proveen las pautas necesarias para lograr un mejor desempeño en lo personal y en lo social. De igual forma, estos dos elementos contribuyen a optimizar ambientes de aprendizaje, posibilitando la adquisición y aplicación de los conocimientos.

Conclusiones

En el transcurso de esta revisión documental ha sido posible identificar aportes significativos con respecto a las perspectivas sobre construcción de convivencia y paz a partir de la gestión de conflictos en escenarios escolares. Para llevar a cabo esto, se hizo un abordaje del tema del conflicto en el entorno educativo y que en la actualidad se configura como un flagelo que desdibuja las relaciones sociales entre los actores escolares, haciendo más evidente la necesidad de buscar alternativas de cambio en el tratamiento y gestión adecuada de los conflictos.

A sabiendas de que son inherentes a la naturaleza del ser humano en sus relaciones diarias y que no es posible eliminarlos, por esta razón se hace imperioso plantear alternativas de gestión desde una perspectiva positiva, en la que se busquen estrategias de negociación y mediación que posibiliten el diálogo, la reflexión y la consolidación de acuerdos entre los actores, con el fin de transformar estos escenarios de conflictividad en ambientes de sana convivencia y paz institucional.

En este proceso, que es propio de la escuela, un actor fundamental es el docente quien, además de sus saberes disciplinares, debe tener la capacidad para utilizar las situaciones conflictivas como una herramienta que impulse oportunidades de aprendizaje. Además, la gestión de conflicto de manera adecuada conlleva a la construcción de ambientes de convivencia y paz, al igual que el fortalecimiento de las capacidades y habilidades para saber convivir.

Las herramientas y estrategias que se han definido entorno a la gestión de conflictos constituyen un impacto positivo y significativo que inciden en los procesos de construcción de convivencia y que se implementan en los escenarios educativos, permitiendo generar ambientes agradables que coadyuven a promover una cultura de paz y que a su vez propendan por el bienestar de todos los integrantes de la comunidad educativa.

A la luz de esta revisión documental y entendiendo que el conflicto siempre va a existir, es pertinente que todos los actores involucrados en los procesos que se llevan a cabo al interior de una comunidad educativa deben trabajar mancomunadamente para gestionar los conflictos de forma adecuada, en pro de obtener enseñanzas sustanciales a favor de la sociedad, pues esos educandos inmersos en dichos procesos son el futuro de ella.

Referencias

- Alba, A. (2014). Conflicto, autoridad y argumentación. Elementos para pensar los caminos para la paz en el aula. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/sine/n42/n42a4.pdf>
- Ávila, M. y Paredes, Í. (2010). Educar para la paz desde la educación inicial. *Omnia*, 16(1): 159-179. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73715016009>

- Barrientos H., M. y Cuevas C. Carlos. (2013). *Estrategia de Gestión para el mejoramiento de la convivencia escolar en el colegio Villemar El Carmen sede A J.M.* [Tesis de maestría]. Disponible en: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8249/TESIS%20JOSE%20-LOMBANA-imprimir%20feb%2029-16.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Buendía, L., Expósito, J., Aguadez, E. y Sánchez, Ch. (2015). Análisis de la convivencia escolar en las aulas multiculturales de Educación Secundaria. *Revista de Investigación Educativa*, 33(2): 303-319. Recuperado de: <http://revistas.um.es/rie/article/view/211491/178481>
- Calderón Concha, P. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista de Paz y Conflictos*, (2), 60-81. Disponible en: <http://www.redalyc.org/comocitar.oi?id=205016389005>
- Ceballos, E., Correa, N., Correa, A., Rodríguez, J., Rodríguez, B. y Vega, A. (2012). La voz del alumnado en el conflicto escolar. *Revista de Educación*, 359. Disponible en: http://www.revistaeducacion.educacion.es/doi/359_107.pdf
- De Castro, R. (2017). *Mejora de la convivencia y competencia comunicativa en educación. diseño y aplicación del "Programa MCCC" Para la prevención y resolución de conflictos escolares* [Tesis de doctorado]. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/25c7/ecb472b262834de7a23a794f527e705c3842.pdf>
- Echavarría, C., Bernal, J., Murcia, N., González, L. y Castro, L. (2015). Contribuciones de la institución educativa al postconflicto: Humanizarte, una propuesta pedagógica para la construcción de paz. *Cuadernos de Administración*, 28 (51), 159-187. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oi?id=20543851006>
- Echeverri, A., Gutiérrez, R., Ramírez, C. y Morales, S. (2014). Hacia una construcción del concepto violencias escolares. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales* (enero-junio), 5(1), 122-138. Recuperado de: <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RCCS/article/view/971/1191>

- García, M., Pérez, A., Pérez, R. y Hernández, R. (2013). Convivencia escolar en secundaria básica. *Ciencias Holguín*, XIX(3), 1-11. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181528709007.pdf>
- Gil, F., Chillón, P. y Delgado, M. (2016). Gestión de aula ante conductas contrarias a la convivencia en educación secundaria obligatoria. *RETOS. Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, (30): 48-53. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3457444747009>>
- Gutiérrez, D. y Pérez, E. (2015). Estrategias para generar la convivencia escolar. *Ra Ximhai*, 11(1), 63-81. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/461/46139401004.pdf>
- Lombana, J. (2016). *Construcción de un modelo de gestión de convivencia escolar a partir de la danza como centro de interés, en el colegio CEDID San Pablo de Bosa* [Tesis de maestría]. Recuperado de: <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/8249>
- López, M., Tejero, R. y Fernández, A. (2017). Los conflictos escolares y su gestión en la formación inicial del profesorado. Un estudio de caso. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 21 (4): 293-314. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56754639016>
- Luna, A. y César, A. (2018). Perspectivas y actitudes hacia los conflictos: resolución, gestión, transformación, disolución. *Sincronía*, (74): 178-204. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=513855742009>
- Manzano, N. (2017). *Los métodos alternativos de resolución de conflictos (MARC) para el fortalecimiento de educación en derechos humanos: un estudio de caso en los coordinadores de convivencia de las Instituciones Educativas Distritales Arboleda Baja y San Francisco en la ciudad de Bogotá* [Tesis de doctorado]. Recuperado de: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9183/ManzanoLeonel2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medrano, R. (2016). La escuela constructora de una cultura de paz. *Ra Ximhai*, 12 (3), 297-308. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46146811020>

- Ministerio de Educación de Colombia (2013). *Guía 49*. Disponible en: <http://redes.colombiaaprende.edu.co/ntg/men/pdf/Guia%20No.%2049.pdf>
- Ministerio de Educación de Colombia (2013). *Ley 1620 de 2013*. Disponible en: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201620%20DEL%2015%20DE%20MARZO%20DE%202013.pdf>
- Ministerio de Educación de Colombia (2013). *Decreto 1965 de 2013*. Disponible en: https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-328630_archivo_pdf_Decreto_1965.pdf
- Muñoz, M., Lucero, B., Cornejo, C., Muñoz, P. y Araya, N. (2014). Convivencia y clima escolar en una comunidad educativa inclusiva de la Provincia de Talca, Chile. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 16 (2), 16-32. Recuperado de <http://redie.uabc.mx/vol16no2/contenido-munozluceroetal.html>
- Ortiz, A. (2014). *Mediación docente ante situaciones de conflicto en la IE Mariscal Robledo* [Tesis de maestría]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10495/7044>
- Osorio, J. (2016). La escuela en escenarios de conflicto: daños y desafíos. *Hallazgos*, 13(26), 179-191. <http://dx.doi.org/10.15332/s1794-3841.2016.0026.07>.
- Peña, P., Sánchez, J., Ramírez, J., y Menjura, M. (2017). La convivencia en la escuela. Entre el deber ser y la realidad. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (Colombia)*, 13(1): 129-152. Recuperado de: [http://latinoamericana.ucaldas.edu.co/downloads/Latinoamericana13\(1\)_7.pdf](http://latinoamericana.ucaldas.edu.co/downloads/Latinoamericana13(1)_7.pdf)
- Pérez, E. y Gutiérrez, D. (2016). El conflicto en las instituciones escolares. *Ra Ximhai*, 12(3): 163-180. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46146811010>
- Pérez, E., Álvarez, J., Aguilar, J., Fernández, J. y Salguero, D. (2013). El diálogo como instrumento para la resolución de conflictos en escolares de educación secundaria. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1): 184-194. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349852173009>

- Pérez, V. y Amador, L. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, (18): 99-114. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1350/135022618008.pdf>
- Pineda, J. y García, F. (2016). Conflicto y convivencia. Profesores y alumnos en el proceso de enseñanza en un aula de secundaria. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 21 (71): 1073-1091. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14047430004>
- Ramírez, C. y Arcila, W. (2013). Violencia, conflicto y agresividad en el escenario escolar. *Educación y Educadores*, 16 (3): 411-429. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83429830002>
- Ramírez, L., Ríos, V. y Guevara, A. (2016). Desafíos educativos para la convivencia escolar. *Ra Ximhai*, 12(6): 51-69. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46148194003> ISSN 1665-0441
- Retuert, G. y Castro, P. (2017). Teorías subjetivas de profesores acerca de su rol en la construcción de la convivencia escolar. *Polis, Revista Latinoamericana*, 16(46): 321-345 Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30551302015>
- Varela, R., Ávila, M. y Martínez, B. (2013). Violencia escolar: un análisis desde los diferentes contextos de interacción. *Psychosocial Intervention*, 22 (2013): 25-32. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/inter/v22n1/04.pdf>
- Vizcaino, M. (2015). La formación para la convivencia: un reto para la gestión escolar. *Espacio abierto*, 24(3): 115-129. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/122/12242627006.pdf>