

# **NARRATIVAS DE ACTORES EDUCATIVOS ACERCA DEL ROL DE LAS EMOCIONES EN EL CONFLICTO ESCOLAR. EL CASO DE ESTUDIANTES Y DOCENTES DE GRADO NOVENO DEL COLEGIO AGUSTÍN PARRA\***

## **Narratives of Educational Actors about the Role of Emotions in the School Conflict. The Case of Students and Teachers of Grade Nine of the Agustín Parra College**

*Lyda Constanza Sarmiento Segura\*\**

Fecha de recepción: 27/02/2017

Fecha de aceptación: 1/05/2017

### **Resumen**

El presente trabajo busca la interpretación del rol que desempeñan las emociones en los conflictos que se presentan en el escenario escolar, desde las narraciones de los estudiantes y docentes del grado noveno de educación básica. Para ello se identifican las situaciones que generan conflicto en el escenario escolar, se analiza el papel que tienen las emociones en la generación y en la superación de los conflictos que se presentan en el escenario escolar

\* Artículo de investigación científica que interpreta el rol de las emociones en los conflictos escolares. Hace parte del trabajo de grado en la Maestría en Derechos Humanos de la UPTC.

\*\* Magíster en Derechos Humanos. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Email: [tatasarmiento06@hotmail.com](mailto:tatasarmiento06@hotmail.com)

y se estudian las narraciones que hacen los actores educativos de la forma como las emociones intervienen en las situaciones de conflicto. El enfoque de la investigación es cualitativo, basado en la narrativa que surge durante las entrevistas. De acuerdo con los resultados se concluyó que las emociones conducen a la generación de conflictos en la medida en que las personas desconocen la forma en que pueden manejarlas, por lo que acuden a manifestaciones violentas como alternativa para expresar su rechazo por lo que están sintiendo. Existen además otras emociones que pueden contribuir a que un conflicto sencillo se agrave, como son las que se generan por la presión de los observadores, incluyendo el orgullo, la ira y la vergüenza. Ante las anteriores conclusiones, de acuerdo con las narrativas de los actores educativos, las emociones tienen un papel determinante no solo en la generación del conflicto escolar sino también en su resolución pacífica. Se requiere que los docentes estén mejor preparados no solo para manejar con liderazgo las situaciones de conflicto que se les presenten, sino para resolver ellos mismos sus propios conflictos, dado que su ejemplo también es determinante de la conducta de los jóvenes.

#### **Palabras clave:**

Emociones, conflicto, escuela, narraciones.

#### **Abstract**

This paper seeks the interpretation of the role that emotions play in conflicts that occur in the school setting, from the narratives of students and teachers in the ninth grade of basic education. To this end the situations that generate conflict in the school setting are identified, the role of emotions in the generation and in overcoming the conflicts that occur in the school setting are analyzed and the stories that make educational actors about how the emotions involved in conflict situations is studied. The research

approach is qualitative, based on the narrative that emerged during interviews.

**Keywords:**

emotions, conflict, school, stories.

## **INTRODUCCIÓN**

A la escuela como institución que socializa conocimientos y al educador como trabajador de la cultura y creador de sentido en el día a día frente a sus estudiantes, les corresponde la indagación, comprensión e interpretación de los hechos que en el ámbito escolar tienen ocurrencia. Es desde esta circunstancia que la presente propuesta de investigación, se enfoca en interpretar desde las narraciones de estudiantes y docentes de grado noveno de educación básica, el papel de las emociones en el conflicto, según esas emociones se vivencian entre ellos en el escenario escolar. Así, se propone encontrar explicaciones a la forma como se interrelacionan cada una de estas categorías en el marco de los Derechos Humanos, tema que tiene un significado especial en relación con las prácticas educativas y con la calidad de persona que se pretende formar.

Dentro de esta visión, el desarrollo de la investigación se plantea con el objetivo general de interpretar desde las narraciones de los estudiantes y docentes del grado noveno de educación básica, el papel que desempeñan las emociones en los conflictos que se generan en el escenario escolar de la Institución Educativa «Agustín Parra» de la localidad de Simijaca, municipio ubicado al norte de Cundinamarca. Unos y otros se hicieron partícipes y a través de sus narraciones se hicieron actores centrales del proceso investigativo, por ser ellos quienes expresaron cómo las emociones que experimentan en su cotidianidad escolar, tienen incidencia en el conflicto escolar.

Así, las narraciones del conflicto escolar se analizaron a la luz de las emociones, teniendo en cuenta que estas desempeñan un papel fundamental en la vida de las personas y son esenciales para comprender en qué consisten y cómo influyen en las actitudes y comportamientos. Al respecto dice Antonio Damasio (2011) que las emociones propiamente dichas son la regulación automatizada de la vida, si se entienden como reacciones que generan determinados comportamientos que a su vez tienen que ver con el comportamiento social de la persona. De otra parte, Martha Nussbaum (2011) dice que las emociones están presentes en la mayor parte de las experiencias de las personas y todas tienen algún tipo de manifestación física o corporal.

Entender esta relación como un proceso de convivencia en la escuela se hizo mediante la metodología narrativa, como forma de construir realidad a partir de la experiencia vivida que lleva a la construcción social de la realidad, teniendo en cuenta que esta metodología, según Bolívar (2006), permite aprovechar la descripción de acciones personales de los sujetos de investigación, para la comprensión del sentido de esos hechos a partir de las categorías de investigación construidas a partir de los planteamientos teóricos previamente desarrollados.

## **1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Es innegable que en la actualidad el tema del conflicto escolar ha cobrado importancia, dada la incidencia que este fenómeno tiene al estar asociado a diversos factores de tipo tanto individual como colectivo y a la violencia que se genera en la escuela. Es una situación que va en detrimento del respeto de los Derechos Humanos y se refleja en la indiferencia hacia el fomento de una cultura de paz que por consiguiente no hace permisible la armonía, teniendo en cuenta que es en la escuela donde se debe educar para la convivencia, la paz y la civilidad.

Aún así, este es uno de los entornos donde se suscitan situaciones asociadas a conductas de diversa naturaleza entre pares y entre estudiantes y docentes, cuyas exaltaciones como la ira, el enfado, el mal carácter, no les permite sentirse emocionalmente equilibrados. Por el contrario, se ven involucrados en experiencias que resultan perjudiciales para sí mismos porque causan ansiedad, privaciones, frustraciones, insatisfacciones personales, rechazo por parte de los otros, además, se dañan las relaciones interpersonales. Tratándose de estudiantes, vale contemplar que en la edad escolar los educandos no han alcanzado un grado de madurez tal que les lleve a adquirir un mayor conocimiento de sus propias emociones, a tener la capacidad para identificar aquellas que expresan sus compañeros y docentes, a desarrollar habilidades para controlar las suyas y a entender los efectos de las emociones que comúnmente generan desacuerdos y conflictos.

Además, la escuela no se ocupa metódicamente de promover una formación emocional que sea sinónimo de educación para la convivencia y para la prevención de la violencia que se genera en el ámbito escolar. Son situaciones cotidianas que generalmente pasan inadvertidas porque «vivimos una cultura que desvaloriza las emociones y no vemos el entrelazamiento cotidiano entre razón y emoción que constituye nuestro vivir humano y no nos damos cuenta de que todo sistema racional tiene un fundamento emocional» (Maturana, 2008, p. 5). Perspectiva desde la cual puede interpretarse la negligencia que en la escuela se tiene en torno a las emociones y lo que estas representan no solo en los procesos de formación individual de los sujetos, sino en el manejo asertivo del conflicto. Es precisamente en el entorno escolar donde la cotidianidad lleva a una convivencia que muchas veces genera el conflicto, el cual comúnmente genera violencia ya sea física o verbal, y esto a su vez, deriva en limitaciones para la construcción de cultura para la paz y sobre todo para el respeto a los Derechos Humanos.

Problemática que se hace perceptible en el escenario que corresponde a la Institución Educativa Agustín Parra, del municipio de Simijaca al norte del departamento de Cundinamarca. En este contexto el conflicto se manifiesta durante algunos episodios de la dinámica institucional, en parte debido a que el manejo de que ha sido objeto no ha logrado regular la convivencia en un ambiente de resolución pacífica de conflictos. Esto, porque quizás no se ha buscado el espacio para establecer entre muchas otras posibilidades, una relación entre emociones como generadoras de ambientes propicios para la vida ciudadana y para el ejercicio de los derechos humanos en la escuela. Se requiere superar la idea de verlas simplemente como expresiones negativas que erosionan el tejido social. Desde el punto de vista práctico, las emociones ofrecen oportunidades para entender el comportamiento humano. Estas apuntan directamente a la regulación vital a fin de evitar los peligros o ayudar al organismo a sacar partido de una oportunidad o indirectamente al facilitar las relaciones sociales (Damasio, 2001).

Se trata entonces, de superar, de una parte, el vacío en torno al reconocimiento de las emociones como potencial para promover la convivencia para el manejo adecuado del conflicto, y de otra, superar las limitaciones referidas al aprovechamiento de la narrativa como forma para modelar la experiencia del conflicto de manera constructiva. Con base en la problemática descrita se formula el siguiente cuestionamiento como directriz del proceso de investigación: ¿Cuál es el papel que desempeñan las emociones en la generación del conflicto escolar, según las narrativas de los actores educativos?

El objetivo central del trabajo consistió en interpretar desde las narraciones de los estudiantes y docentes del grado noveno de educación básica, el rol que desempeñan las emociones en los conflictos que se presentan en el escenario escolar. Para ello se Identifican las situaciones que generan conflicto en el escenario escolar, se analiza el papel que tienen las emociones en la generación y en la superación

de los conflictos que se presentan en el escenario escolar y se estudian las narraciones que hacen los actores educativos de la forma como las emociones intervienen en las situaciones de conflicto.

## **Marco teórico**

### **Emociones y acciones humanas**

Abordar el tema de las emociones desde la perspectiva del conocimiento ya generado en torno a este, obliga a contemplar los valiosos aportes que Martha Craven Nussbaum hace, cuyo enfoque es propio para comprenderlas como parte importante de la experiencia humana. De ahí que las defina como «respuestas inteligentes que están en sintonía tanto en los acontecimientos como con los valores y las metas más importantes para la persona» (Nussbaum, 2008).

Importancia atribuida al bienestar de las personas, en cuanto las reconoce como parte de la naturaleza humana y respuesta frente a situaciones del contexto que a veces no se pueden controlar; es por ello que la autora les asigna entre otras características, el que tengan una aparente relación de confrontación con la racionalidad. La persona que experimenta la emoción expresa un reconocimiento de sus necesidades y hasta su falta de autosuficiencia.

La autora toma esta idea de los Estoicos y la contempla con sus argumentos para afirmar que las emociones siempre suponen la combinación del pensamiento sobre un objeto y el pensamiento sobre la relevancia o importancia de dicho objeto (Nussbaum, 2008). En esta hay una concepción cognitiva de las emociones, haciendo énfasis en que además de hacer parte de la naturaleza humana, se vinculan a las creencias. Al respecto señala que «todas las visiones cognitivas de las emociones suponen que las emociones pueden modificarse por un cambio en la forma en que se evalúan los objetos» (Nussbaum, 2008). De esto se deduce que las emociones además de hacer parte

de la naturaleza humana, constituyen un componente importante del aprendizaje y por ende de la formación de la persona.

Es así, como al explicar los factores que incluye en las capacidades centrales para el funcionamiento humano, destaca las emociones señalando:

Emociones: ser capaz de tener vinculaciones con cosas y personas fuera de uno mismo, de amar a quienes nos aman y cuidan de nosotros, de penar por su ausencia y en general, de amar, de pesar, de experimentar nostalgia, gratitud y temor justificado. Que el propio desarrollo emocional no esté arruinado por un temor o preocupación aplastante, o por sucesos traumáticos de abuso o descuido. Apoyar esta capacidad significa apoyar formas de asociación humana que pueden mostrarse como cruciales en su desarrollo. (Nussbaum, 2002, p. 121).

Vincular esta capacidad a las actitudes o comportamientos de las personas es coherente porque da relevancia a la emoción como posibilidad para experimentar como individuo y como parte del colectivo la experiencia emocional como algo que le lleva al bienestar, a la construcción de lo social en lo cotidiano de la vida. Si sostener una concepción cognitiva de las emociones implica tener presente cuántas pendientes son estas de las creencias, los pensamientos y las ideas, también significa creer en la propia capacidad de intervención sobre ellas a través de los cambios en las cogniciones que las acompañan. (Nussbaum, 2006).

Con lo expuesto en estos párrafos se hace reconocimiento de las emociones como un componente importante del actuar humano en su ambiente cotidiano, donde interactúa con personas y situaciones frente a las cuales experimenta sentimientos, ideas, sensaciones y emociones propiamente dichas. Las ideas de Nussbaum frente a estas, llevan a valorarlas de manera positiva en cuanto capacidad de la persona para moldear aquellas que pueden ser nocivas –o negativas– como el miedo, la envidia o la vergüenza que en determinado momento pueden erosionar el ambiente, si no se entiende que también son capacidades para propiciar situaciones positivas.

Otro enfoque teórico que contempla el tema de las emociones es el de Damasco (2011) quien presenta otra forma de concebir las emociones y la importancia del papel que desempeñan en el comportamiento y en la toma de decisiones de las personas y en la «construcción del yo» como él mismo lo menciona. Dice que las emociones están constituidas a base de reacciones simples que promueven sin dificultad la supervivencia porque contribuyen a la regulación de la vida. Menciona como emociones propiamente dichas las siguientes: repugnancia, miedo, felicidad, tristeza, simpatía y vergüenza, que apuntan a la regulación vital a fin de evitar los peligros o ayudar a sacar partido de una oportunidad o simplemente, para facilitar las relaciones sociales.

Damasco da particular importancia a las emociones como oportunidad para comprender el comportamiento de las personas; dice por ejemplo que emociones que no son buenas consejeras se pueden manejar de manera que no causen situaciones negativas. Esto se explica porque las emociones proporcionan un medio natural para que el cerebro y la mente evalúen el ambiente interior y el que rodea al organismo y para que respondan en consecuencia de manera adaptativa (Damasco, 2011).

## **El conflicto como experiencia en la escuela**

En este caso, para alcanzar una definición clara, se toma como referente inicial a Hocker y Wilmot (1991) quienes lo refieren como «una pugna expresada al amén entre dos partes interdependientes que perciben objetivos incompatibles, recursos limitados y la interferencia de la otra parte en la obtención de sus objetivos» (p. 12). En la definición se alude a dos partes interdependientes que pueden corresponder a dos individuos que de alguna manera se relacionan en un contexto en el cual expresan sus propias creencias, ideas, opiniones, costumbres que pueden ser divergentes y por lo mismo se

convierten en motivo de conflicto; este a su vez refleja falta de armonía, incompatibilidad y pugna entre las partes.

En términos de Girard y Koch (1997), «las asociaciones personales con el término conflicto tienden a reflejar experiencias y revelar supuestos negativos acerca del mismo; asociaciones personales que también son emocionales porque el conflicto significa ira, odio, traición, pérdida» (p. 47). Conceptos que llevan a interpretar que el conflicto tiene su sentido y significación en el contexto sociocultural de las comunidades humanas; pues «el conflicto es una dinámica interpersonal o intergrupala que refleja contradicciones y controversias que bien manejadas, generan procesos constructivos basados en la buena comunicación» (Girard y Koch, 1997: p. 33). Para Deutsch (1973), «El conflicto existe cuando ocurren actividades incompatibles entre las personas»; para Rosa Alzate (1998), el conflicto se asocia a «la incompatibilidad de conductas, cogniciones «incluyendo las metas», y/o afectos entre grupos o individuos que pueden conducir o no a una expresión agresiva de su incompatibilidad social» (p. 17).

Los intereses y las formas de ver el mundo son los que hacen la diferenciación y a la vez las diversas valoraciones de los hechos o acciones de las personas que conviven; ahí es donde se presenta el conflicto, catalogado como «resultado de la interacción entre las personas y los problemas, siendo estos últimos concebidos como algo que demanda una solución, y no como una batalla que se debe ganar» (Lederach, 1997, p. 25). Punto de vista en el cual se halla implícita la noción de conflicto como resultado del actuar de los individuos en su contexto, así como también la importancia de hallarles solución de manera dialogada. «Porque para muchas personas no es suficiente dialogar sino que prefieren es como arreglar esos conflictos e golpes, e insultos, así como para hacerse sentir» (Entrevista 10).

Por su parte, Fernando Savater (2002), al referirse a la existencia de este como algo propio de las personas y sus colectivos, sostiene

que «una sociedad sin conflictos no sería una sociedad humana, sino un cementerio o un museo de cera» (p. 89); esto para hacer hincapié en que lo malo no es que exista el conflicto, sino que no se sepa cómo solucionarlo sin que se convierta en un hecho violento. Se requiere es, que el conflicto genere un espacio para el diálogo, la discusión de puntos de vista de intereses, la tolerancia y el respeto a la dignidad humana, por ser las personas el componente más importante del mismo.

Para argumentar estos aspectos, Lederach (1997) expone que el conflicto se presenta en todas las culturas y en todos los tiempos de la historia de la humanidad, pero que se convierten en muestra de «alternativas múltiples para arreglar muchos problemas en diversos niveles» (p. 25). Lo anterior se explica al contemplar que para llegar a resolver un conflicto es fundamental comprenderlo, establecer el problema y sus causas, los puntos de divergencia y convergencia de las personas y los intereses que se mueven a su alrededor. Para hacer más explícito este proceso se tiene en cuenta algunos componentes tal como los que sugiere Juan Pablo Lederach: «las diferencias esenciales que son los puntos concretos de incompatibilidad, los intereses, las necesidades y los deseos de cada uno(a) de los (las) Implicados(as), las diferencias de opinión sobre los procedimientos a seguir, el criterio para tomar una decisión, los diferentes valores y las cuestiones concretas de trabajo, tiempo, derechos, recursos, etc.» (p. 11).

El deseo de apoyo y cooperación es otro factor que el autor destaca como fundamento para la solución del conflicto; señala al respecto que «se busca el máximo beneficio para todos mediante colaboración comunitaria (...). El interés particular cede al interés común, con el resultado de que el conflicto se concibe dentro de un marco comunitario y no individual» (Lederach, 1997: p12).

Los procesos que plantea Lederach se retoman como orientación para extraer los elementos generalizables que tienen aplicación práctica

y abren posibilidades de acción a quienes se involucrarán en el conflicto. Además, se inscriben en los postulados teóricos que sobre democracia aporta Alain Touraine (2002), cuando señala que, en el plano de la sociedad civil, el concepto de democracia es «el dominio de los actores sociales que se orientan al mismo tiempo por valores culturales y por relaciones sociales a menudo conflictivas» (p. 203).

En este trasegar, la mediación es una forma o estrategia para abordar los conflictos; es una herramienta que conlleva valores y procedimientos que educan en la paz y consolidan una actuación profundamente democrática; la mediación «es un proceso cooperativo de resolución de conflictos, en donde la idea es que las partes encuentren una solución a la disputa» (Lederach; 1997: p. 30), lo cual implica construir un sentido más fuerte de cooperación y comunidad con el grupo, mejorar el ambiente por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad; desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de problemas; mejorar las relaciones entre las personas, desarrollar las habilidades para el liderazgo positivo y facilitar la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana.

Esta convivencia pacífica es la base de la democracia, que se aplica en todos los niveles de la vida, desde la relación con los padres e hijos (en la familia) hasta la relación en lo laboral, con la naturaleza, el campo, la ciudad y con grupos de la comunidad. La convivencia social es algo que se tiene que poner en práctica todos los días.

Como sostiene Zurbano, (2008):

La paz o convivencia pacífica afecta a toda persona. Es un proceso complejo que incide en todos los ámbitos de la vida, de modo que el individuo se siente y actúa en armonía consigo mismo, con los demás y con el medio ambiente. Armonía es sinónimo de orden, de equilibrio, de sentido justo de la realidad. Educar para la paz es desarrollar todos aquellos valores que son necesarios para el desarrollo armónico de la personalidad. La paz aglutina los valores fundamentales para la vida (p. 22).

Nada más oportuno para comprender una de las categorías del tema de investigación, que este aporte, en el cual se da relevancia a la paz como condición necesaria para vivir bien dentro del grupo al cual se pertenece.

## **Marco contextual**

La institución educativa «Agustín Parra», se localiza en el casco urbano del municipio de Simijaca; la descripción de este último, es retomado del trabajo monográfico proporcionado por el Plan de Ordenamiento Territorial, (Municipio de Simijaca, 2010) donde se señala que la población «se localiza al norte del departamento de Cundinamarca cuya cabecera municipal está a 5° 30' de latitud norte y 73° 51' de longitud al oeste de Greenwich, con una altitud de 2559 m.s.n.m. con una temperatura media de 14° C. Empotrado en un fértil valle, el municipio dista de Bogotá 136 kilómetros, por carretera pavimentada en el departamento de Cundinamarca. Limita por el norte, oriente y occidente con los municipios de Buenavista, Caldas y Chiquinquirá en el departamento de Boyacá, y por el sur, con Susa y Carmen de Carupa en Cundinamarca. Sus tierras están bañadas por los ríos Simijaca y Suárez que nacen en la laguna de Fúquene.

Su misión es formar un estudiante integral fundamentado en el desarrollo de una mentalidad emprendedora con capacidad para aplicar con eficiencia la teoría en la creación y organización de unidades productivas, apropiándose de criterios técnicos científicos e investigativos que le permiten adaptar la tecnología dentro de marcos éticos y culturales, interpretando la realidad del entorno para liderar procesos de cambio, buscando el progreso y una mejor calidad de vida personal, familiar y social.

La visión del plantel se proyecta señalando que la institución educativa Agustín Parra

se consolidará como una institución que ofrece a sus alumnos la modalidad de Bachillerato Técnico en Gestión Empresarial, buscando ser reconocida en la región y el departamento por sus óptimos estándares de calidad en el desempeño de la docencia para formar a nuestros egresados, que serán los profesionales y empresarios del mañana, con capacidad de proyección a la comunidad, contribuyendo de manera colectiva en el desarrollo social, empresarial y científico del municipio y la región (PEI, 2012, p. 4).

## **Plan, estructura y estrategias que direccionan el proceso de investigación**

Se toma en cuenta el enfoque cualitativo, porque se orienta a la comprensión de las acciones de los sujetos en función de la praxis; concepción desde la cual se cuestiona y explica la relación entre emociones y conflicto escolar según narraciones de estudiantes y docentes. En esta perspectiva, la investigadora hizo parte del mundo social en el cual se llevó a efecto, que es la Institución Educativa Agustín Parra del municipio de Simijaca en el departamento de Cundinamarca. Lo anterior cobra sentido si se une a una postura de análisis investigativo, que en este caso se refiere al análisis narrativo o estudio basado en casos particulares, cuyo análisis produce la narración de una trama o argumento mediante relato narrativo que torne significativos los datos, se buscaron elementos singulares que configuren una historia (Bolívar, 2002).

Como estrategia de investigación se entiende el enfoque que se optó, siendo el estudio de caso el que se ubica en esta experiencia contemplando que «consiste en el abordaje de lo particular priorizando un caso único, donde la efectividad de la particularización reemplaza la validez de la generalización» (Neiman & Quaranta, 2006, p. 219). La elección del caso resultó del cuestionamiento que la investigadora hizo en torno al escenario donde cotidianamente se realiza la labor educativa. Pues como dice Neiman y Quaranta (2007) «los estudios de caso otorgan prioridad al conocimiento profundo del caso y sus

particularidades por sobre la generalización de los resultados» (p. 219), entendiendo por generalización no solo como ir más allá de la información dada, sino también como la transferencia de lo que se ha aprendido de una situación a otra.

## Fases de la investigación

Las fases de la investigación toman como punto de partida el planteamiento del problema tanto en su descripción como formulación; las demás se superponen y entremezclan según se presenta en la figura 2.



Fuente: elaboración propia.

## Población participante

La población en este caso estuvo constituida por quienes conforman la comunidad de la Institución Educativa Agustín Parra, localizado en la población de Simijaca en el departamento de Cundinamarca; está constituida por directivos, docentes, estudiantes y padres de familia de la sede principal y las sedes fusionadas a la misma. De esta generalidad se extrae a ocho (8) de los 34 estudiantes del grado 9-A y a ocho (8) docentes de las diferentes áreas del currículo. Se considera que es un grupo en el cual se puede hallar información necesaria para dar respuesta a la

pregunta de investigación; además se contempla que es una parte representativa de la comunidad escolar en general. Como criterio de selección de la muestra se buscó incluir a estudiantes y a profesores que en el pasado hubieran estado involucrados en situaciones de conflicto y en su resolución, de manera que pudieran aportar información significativa para los objetivos de la investigación. El grado de conocimiento del problema objeto de estudio a través de las entrevistas a estos estudiantes y docentes, es consecuencia de las observaciones que se hacen en el contexto cotidiano del colegio en el cual se advierte que las dificultades de interacción entre algunos estudiantes son casi permanentes, lo cual genera conflictos que erosionan las relaciones personales y el clima de aprendizaje.

### **Técnicas e instrumentos de investigación**

- La recolección de la información se realizó mediante el empleo de entrevistas estructuradas, por medio de las cuales los participantes hicieron uso de la narrativa, por ser una forma de construir realidad, donde la subjetividad es una condición necesaria del conocimiento social, donde, además, el juego de subjetividades se convierte en un proceso dialógico para construir conocimiento las siguientes técnicas de investigación. La observación es una técnica de la investigación cualitativa y «proceso que requiere atención voluntaria e inteligencia, orientado por un objetivo terminal y organizador, y dirigido hacia un objeto con el fin de obtener información» (De Ketele, 1984, p. 46). La observación se emplea en este caso porque es una técnica de indagación social orientada al logro del objetivo y a dar respuesta a la pregunta de investigación formulada. Permite conocer aspectos importantes relacionados con el problema que se indaga al observar hechos y acciones que en el aula tienen que ver con informe de la vida en el aula y el colegio, registro de informaciones, experiencias que reflejan la existencia del problema:

ambientes de la clase, participación, relaciones interpersonales, conflictos, actuaciones de estudiantes y docentes, comportamientos, grados de implicaciones.

## **Análisis y discusión de los resultados**

Los resultados obtenidos a través de las entrevistas con los profesores y estudiantes del Colegio Agustín Parra del municipio de Simijaca ofrecen una visión amplia sobre la forma como las emociones se hacen presentes en los conflictos escolares que tienen lugar en las instituciones escolares, y en particular en esta. Para comenzar, existen diferencias en relación con la existencia de dichos conflictos, pues mientras algunos actores los reconocen de manera abierta, otros consideran que simplemente no existen, pues consideran que existe armonía, a excepción de casos fortuitos y aislados. Ante la duda que estas diversas respuestas generan, los relatos de situaciones específicas que se hicieron más adelante en las entrevistas, permiten concluir que efectivamente sí se presentan situaciones de conflicto, lo que indica que algunos de los entrevistados no se enteran o no están interesados en reconocer que tales hechos se presentan o no consideran conflicto situaciones de enfrentamiento cotidianas, que han naturalizado como propias del ámbito escolar o de los seres humanos.

Los conflictos surgen normalmente por situaciones intrascendentes que en algunos casos se agravan como consecuencia de que los observadores instigan a los protagonistas, haciendo que las situaciones se tornen más graves: «casos muy simples; pero, aunque para un estudiante se vuelve grave, por el mismo desarrollo de ellos y cualquier cosa les parece muy grave, pero que las saben solucionar muy fácil, lo pueden arreglar con solamente ya pedir disculpas y olvidan el hecho» (entrevista 2).

En opinión de los entrevistados, la falta de una imagen de autoridad en el hogar puede estar contribuyendo a que algunos

estudiantes desconozcan la autoridad de sus profesores, lo cual puede dificultar el control de los conflictos que se presentan; sin embargo, son a veces los mismos docentes quienes incurrir en situaciones de rivalidad que también inducen al conflicto. Esta descripción que hicieron los entrevistados coincide con lo planteado por Nussbaum (2008), cuando refiere que las emociones son respuestas que están en concordancia con los valores y las metas importantes para las personas.

Hechos tales como el manejo impertinente del lenguaje, por descuido o a propósito, suelen inducir al conflicto, que puede trascender a la agresión física; en algunos casos los observadores llegan a intervenir, debido a que sienten la necesidad de defender a sus amigos cuando están siendo molestados por otros compañeros. Se trata con frecuencia de situaciones que podrían resolverse a través del diálogo, evitando los rumores y el bullying o controlando las emociones que surgen cuando se involucran cuestiones amorosas, propias todas ellas de la adolescencia y que intervienen en las relaciones entre pares; es de esperarse que, como lo dice Nussbaum (2008), en la medida en que las personas cambien la forma en que evalúan las situaciones, se logren modificar el manejo agresivo de los conflictos.

Para la resolución de estos conflictos existen unas normas institucionales de convivencia, específicamente contenidas en el manual de convivencia, aunque «Estas normas muchas veces se imponen de forma autoritaria, más que de forma que le nazca al estudiante cumplir» (entrevista 3). Tal como allí está previsto, cuando los conflictos no logran ser superados directamente entre sus protagonistas o con la intervención del director del grupo, estos son escalados al coordinador o al observador, inclusive en algunos casos trascienden a las comisarías de familia, es decir, a las autoridades civiles, lo cual implica que superan la capacidad de resolución que tiene la estructura administrativa del Colegio. Dentro de las manifestaciones de los conflictos se presentan golpes y agresiones

verbales y gestuales, además de las redes sociales, que cada vez son más empleadas con este propósito. Sin embargo, es usual que después de resolverlos, los protagonistas simplemente se abracen y continúen como si no hubiera sucedido nada. Se trata de pugnas que surgen ante disputas por recursos escasos u objetivos percibidos como incompatibles (Hocker & Wilmot, 1991), por lo que se resuelven tan pronto el estudiante que se siente amenazado percibe que la amenaza ha desaparecido o que nunca existió realmente.

Podría entonces afirmarse que esos conflictos revelan que los jóvenes no saben cómo controlar o expresar sus emociones de manera que se logre su superación y en cambio buscan una forma rápida de externalizarlas y manifestarlas a quienes las causan o quienes están enterados de su existencia. Es probable que, al menos en algunos de esos casos, si los jóvenes tuvieran a disposición los conocimientos o los espacios para resolver esas controversias que existen en cualquier espacio en donde convivan varias personas, independientemente de su edad, se lograría evitar o reducir la frecuencia o la intensidad de los conflictos que se presentan en el colegio. Adicionalmente la presión que ejercen los observadores es otro elemento que incide en la emotividad momentánea de los directamente implicados; esa presión puede generar otros sentimientos y emociones como el orgullo y la necesidad de demostrar un supuesto valor o fortaleza física, la virilidad y otras creencias que son aprovechadas para promover un comportamiento que algunos disfrutan ver, como si se tratara de un ring de boxeo: «entonces uno tiene que defenderse y no dejarse de los demás» (entrevista 7). Con frecuencia cuando esos elementos exógenos a las causas primarias del conflicto desaparecen, los protagonistas recuperan el control de sus verdaderas emociones y logran superarlo; esto concuerda con lo que sugiere Nussbaum (2006), cuando afirmó que el cambio de las cogniciones que acompañan a las creencias, pensamientos e ideas conduce al manejo de las emociones.

El ejemplo que algunos jóvenes reciben en sus hogares puede ser una de las razones para que la diversidad de emociones se convierta en un conflicto verbal o físico, pues el ejemplo que esos jóvenes reciben genera una enseñanza que es más fuerte como guía de comportamiento, que lo que está escrito en los manuales del colegio. El reconocimiento de esta influencia lleva a pensar que la resolución de los conflictos de manera efectiva necesariamente involucra a los padres de familia, que son puntos de referencia muy significativos para los jóvenes estudiantes. De esta manera se pondría en práctica lo planteado por Damasio (2011), en el sentido de que este manejo concertado con los padres hace que los hijos dejen de sentir amenazada su convivencia familiar, lo que le puede llevar a que desaparezcan esos mecanismos de defensa que los jóvenes expresan por medio de la agresividad ante los conflictos.

También se observa que no todos los profesores del colegio tienen el mismo nivel de capacidad para resolver los conflictos, pues algunos parecen ser más dignos de la confianza de los estudiantes respecto de poder lograr no solo influir en el comportamiento de largo plazo, sino de manejar en vivo y en directo las situaciones de conflicto. Esos profesores con menor liderazgo e influencia son desconocidos o irrespetados por los estudiantes, lo que hace que el conflicto se mantenga o se descontrole. Inclusive algunos estudiantes se manifestaron que la capacidad de la institución en su conjunto se ve en algunos casos superada por los conflictos que surgen, pues la coordinación en ocasiones los agrava en lugar de resolverlos, por lo que siempre evitan acudir a esa instancia. «Yo diría que algunos profesores, porque algunos son débiles o a veces los estudiantes se la montan a los profesores» (entrevista 7).

En cualquier actividad humana cotidiana, desde la infancia hasta la vejez, resulta inevitable que otras personas piensen diferente o tengan intereses distintos, así como preferencias diferentes debidas a asuntos culturales o a las expectativas que cada quien tiene. El

reconocimiento de esa realidad debe ser un punto de partida para que los estudiantes reconozcan la necesidad de que esas diferencias se resuelvan sin que generen conflictos, pues, si no fuera de esa forma, simplemente el conflicto se haría interminable. Sin embargo, pueden existir sentimientos como la frustración, la tristeza o la impotencia que pueden estar influyendo en la persistencia de conflictos en la institución. En este sentido, algunos conflictos pueden ser en realidad desahogos emocionales por tensiones que algunos estudiantes mantienen guardadas sin resolver.

De acuerdo con las entrevistas, los profesores y estudiantes tienen conocimiento de que el conflicto se supera por medio del diálogo, el perdón, el olvido, el afecto, etc. Es decir, no se trata necesariamente de que no sepan qué se debe hacer cuando los conflictos surgen, aunque es probable que no sepan los pasos concretos que pueden o deben dar para afrontar y controlarse a sí mismos ante las emociones que experimentan ante ciertas diferencias inevitables. Los entrevistados también reconocen las emociones positivas que prevalecen cuando no hay conflicto, cuando hay convivencia, tolerancia, paz, diálogo, etc. Reconocen que ese ambiente es mucho más fértil para la actividad académica, para trabajar en grupo, para ayudarse, e inclusive para expresar esas situaciones cotidianas que se presentan en sus hogares.

Se resalta el hecho de que, como se registra en diferentes respuestas, dentro de la institución existan opiniones en el sentido de que los hogares funcionales sean menos generadores de conflictos, al considerar que es en estos en donde prevalecen los valores que conducen a la convivencia pacífica; esta afirmación se puede considerar una estigmatización en contra de los que el entrevistado considera *hogares normales*, en donde existen los padres.

Tal vez lo que realmente necesita mejorarse es la capacidad de resolución pacífica de conflictos, lo cual empoderará a los estudiantes para resolver no solamente sus conflictos en la institución sino

dentro de sus hogares; sin embargo, eso no quiere decir que los conflictos solamente se presenten en los hogares que algunos consideran «anormales», pues ese tipo de estigmatizaciones impiden llegar a las causas reales de los conflictos y, como consecuencia de ello, impiden su verdadera superación. Esta observación coincide con las afirmaciones de otros entrevistados, quienes, sin estigmatizar a determinados hogares, se refieren al poder del ejemplo como mecanismo de enseñanza, tanto para bien como para mal, lo que puede derivar en la transmisión de la cultura de la intolerancia y el empleo del miedo como estrategias para intentar imponer soluciones no concertadas.

A las experiencias de agresividad aprendidas en los hogares, se suma la distancia que en algunos hogares de Simijaca se establece entre los padres y sus hijos, debido a aquellos que trabajan todo el día por fuera del hogar y delegan la crianza de sus hijos exclusivamente en las mujeres; en otros tantos casos esa delegación se traslada a los abuelos, lo que podría estar generando necesidades afectivas insatisfechas que pueden desencadenar en frustraciones que se manifiestan por medio de agresividad y bajo nivel de tolerancia ante situaciones adversas que se presenten en el colegio.

Estas emociones de origen familiar y que no han sido resueltas se unen a otras que tampoco han sido resueltas, aunque no necesariamente por razones tan trascendentes; se trata de simples inconvenientes de corto plazo que les generan frustraciones a los estudiantes, sentimientos que no han sido «desahogados», aliviados y que emergen de manera violenta cuanto un conflicto menor, en otro contexto diferente, se convierte en la gota que llena su copa de tolerancia y desemboca en comportamientos violentos.

Por otro lado, de acuerdo con el análisis de los resultados que se presenta arriba, en algunas situaciones los conflictos violentos parecerían cumplir una función curativa, un mecanismo que permite resolver de manera rápida algunos sentimientos que los

jóvenes tienen y que no han sabido manifestar o resolver; ese tipo de comportamientos estaría sirviendo entonces como un mecanismo de escape que desborda la capacidad de autocontrol de los estudiantes y a través del cual logran recuperar la situación pacífica, consecuente con la tranquilidad interior de haber manifestado aquello que estaba generando insatisfacción, frustración y otros sentimientos que les impedían actuar con serenidad. Este tipo de comportamiento corresponde al rol que tienen los sentimientos como mecanismo de adaptación a la realidad, de acuerdo con Damasio (2011), pues, al fin y al cabo, como lo sostiene Savater (2002), el colegio está lleno de personas con sentimientos y no por estatuas de un museo de cera.

## **Conclusiones**

En primer lugar, el presente trabajo tuvo como objetivo la identificación de situaciones que generan conflicto en el escenario escolar; de acuerdo con los resultados obtenidos, se puede concluir que esas situaciones son aquellas que generan emociones de rechazo por la actitud de terceras personas; tales situaciones incluyen los rumores, la envidia, el bullying, la falta de respeto, agresiones verbales, agresiones físicas o diferencias de opinión. En cuanto al papel de las emociones en la generación de conflictos, este efecto se produce porque las personas no saben cómo manejarlas, cómo resolver las situaciones a las que se enfrentan cuando tales emociones se hacen presentes, por lo que acuden a manifestaciones violentas como alternativa para expresar su rechazo por lo que están sintiendo. El ejemplo que han recibido de su entorno familiar y la carencia de educación sobre el manejo de esas emociones, hacen que los jóvenes carezcan de recursos diferentes a la violencia frente a múltiples emociones. Existen además otras emociones que pueden contribuir a que un conflicto sencillo se agrave, como son las que se generan por la presión de los observadores, incluyendo el orgullo, la ira y la vergüenza. «¡A los observadores claro!, porque los que se están

agarrados, el uno le da más duro al otro y uno se mete a defender al amigo de uno» (entrevista 7).

A su vez, después de que el conflicto ya se ha hecho presente, existen otras emociones que pueden conducir a su resolución, como son el perdón y la decisión de olvidar lo sucedido; entonces recuerdan que la persona con la que están en conflicto también puede haber sido su amigo, por lo que simplemente vuelven a una condición en que el conflicto es completamente superado e inclusive olvidado. A esas nuevas emociones se llega a través del diálogo y de las expresiones de arrepentimiento.

El análisis de las narraciones que hacen los actores educativos en relación con la forma como las emociones intervienen en las situaciones de conflicto, permite concluir que realmente son las emociones y la forma en que estas se manejen, lo que hace que se genere o se resuelva una situación conflictiva. Todos esos actores reconocen que en un entorno de diálogo y de paz, es más adecuado para el desarrollo de las actividades académicas, del trabajo en equipo, de la colaboración y del desarrollo participativo y eficaz de las clases, el cual no es viable cuando prevalecen situaciones de conflicto. «La actitud de nosotros como docentes también cambia» (entrevista 3); «por ejemplo, cuando tenemos hora libre, si viene un profesor, todos nos ayudamos y no nos echamos al agua. Si tenemos que hacer un trabajo ayudar a hacerlo todos unidos» (entrevista 6). «Las parejas de enamorados se ven muy tranquilas, en los salones se ven ordenados, los salones hacen que las emociones fluyan hacia la tranquilidad» (entrevista 12). Sin embargo, también reconocen que existen otras emociones que inclusive los pueden llevar a involucrarse en conflictos de terceros, como sucede cuando surge el sentimiento de solidaridad ante un amigo que está siendo agredido o el deseo de ver a otros enfrentados a los puños ante diferencias que pudiera resolverse pacíficamente.

Ante las anteriores conclusiones, de manera general se puede responder la pregunta de investigación planteada diciendo que, de acuerdo con las narrativas de los actores educativos, las emociones tienen un papel determinante no solo en la generación del conflicto escolar sino también en su resolución pacífica. Dado que las emociones son algo no solo inevitable sino característico de la especie humana, se requiere que las personas, desde su infancia, aprendan a manejarlas sin tener que acudir la resolución violenta de los conflictos propios de cualquier convivencia en sociedad. Dada la gran influencia que tiene el ejemplo de los padres respecto de la forma como se deben resolver los conflictos, se requiere incluirlos a ellos en los procesos de formación que hagan las instituciones escolares y/o el Estado en general para una resolución pacífica de conflictos. Adicionalmente, se requiere que los docentes estén mejor preparados no solamente para manejar con liderazgo las situaciones de conflicto que se les presenten, sino para resolver ellos mismos sus propios conflictos, dado que su ejemplo también es determinante de la conducta de los jóvenes, si se tiene en cuenta que el ejemplo es mucho más influyente que las palabras, cuando se habla de educación.

Estos resultados hacen recomendable que en futuras investigaciones sobre conflicto escolar se tenga también en cuenta el punto de vista de los padres, teniendo en cuenta que su papel puede ser determinante en la superación de las situaciones conflictivas que se presentan dentro de la institución; la participación de los padres puede ser especialmente determinante en los trabajos cuyo fin esté más orientado a la intervención y solución de los conflictos.

Desde el punto de vista de la formación de los jóvenes, los resultados sugieren la necesidad de que se involucre a la familia como origen y fin de diferentes asuntos que en la actualidad pueden estarse afrontando como si se tratara de algo esencialmente político, económico o filosófico. Puede haber mucho más de psicología, sentimientos y de

familia involucrado en los temas de derechos humanos, de calidad de vida y de desempeño académico que lo que ha reconocido hasta ahora, lo que puede señalar la necesidad de que se capacite mejor a los jóvenes desde el aula y de manera preventiva para que aprendan a reconocer oportunamente y a lidiar con sus propias emociones, no para acallarlas sino para que les permitan identificar situaciones que deben resolver para que puedan enfrentar mejor y con mayores probabilidades de éxito todos los retos de su vida actual y futura.

## Referencias bibliográficas

- Alzate, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos: una perspectiva psicológica*. Bilbao, España: UPV-EHU.
- Bolívar, A. (2006). Las historias de vida del profesorado: posibilidades y peligros. *Con-ciencia Social*, Volumen Versión digital, pp. 59-69.
- Damasio, A. (2011). *En busca de Spinoza. Neurología de la emoción y los sentimientos*. Barcelona: Ediciones Destino.
- De Ketele, J. (1984). *Observar para educar: Educar, evaluar, observar*. Madrid: Visor.
- Deutsch, M. (1973). La resolución del conflicto: procesos constructivos y destructivos. En: R. Domínguez & S. García, eds. *Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones*. Madrid: Universidad Rey Juan Carlos.
- Girard, K. & Koch, S. (1997). *Resolución de conflictos*. Buenos Aires: Granica.
- Hocker, J. & Wilmot, W. (1991). *Conflicto interpersonal*. Londres: Saunders, Co.
- Lederach, J. P. (1997). *Enredos, pleitos y problemas: una guía práctica para ayuda a resolver conflictos*. Santafé de Bogotá-Guatemala: Clara Semilla.
- Municipio de Simijaca. (2010). *Plan de ordenamiento territorial*. Simijaca: Municipio de Simijaca.
- Nussbaum, M. (2002). *Las mujeres y el desarrollo humano. El enfoque de las capacidades*. Barcelona: Herder.
- Nussbaum, M. (2006). *Las fronteras de la justicia: consideraciones sobre la exclusión*. Madrid: Paidós.

- Nussbaum, M. (2008). *Paisajes del pensamiento. La inteligencia de las emociones*. Barcelona: Paidós.
- Neiman, G. & Quaranta, G. (2006). Los estudios de caso en la investigación sociológica. En: V. Gialdino, ed. *Estrategias de investigación cualitativa*. Buenos Aires: Neiman, G; Quaranta, G. (2006). Los estudios de caso en la investigación sociológica. En: Vasilachis de Gialdino. *Estrategias de investigación cualitativa*. Buenos Aires: Gedisa.
- Savater, F. (2002). *Ética para Amador: el conflicto como motor de la sociedad*. s. l.:Ariel.
- Touraine, A. (2002). *¿Qué es la democracia? Trad. Ponds, Deoracio*. México:
- Zurbano, J. L. (2008). *Bases de una educación para la paz y la convivencia*. [En línea] Available at: <http://213.0.8.18/porta/Educantabria>[Último acceso: 23 abril 2015].