

EL ROL DE PROFESIONALES EDUCATIVOS Y PSICÓLOGOS FRENTE
A SITUACIONES CONFLICTIVAS ESCOLARES

MATEO AVILA MARIN

JUAN SEBASTIÁN MORALES ACEVEDO

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
BOGOTÁ, D.C
2017

EL ROL DE PROFESIONALES EDUCATIVOS Y PSICÓLOGOS FRENTE
A SITUACIONES CONFLICTIVAS ESCOLARES

MATEO AVILA MARIN
JUAN SEBASTIÁN MORALES

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de psicólogos

Asesora
Alicia del socorro Durán

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
BOGOTÁ, D.C
2017

Resumen

En Colombia, la corte constitucional aboga por los colegios y su decisión de no estar obligados a conservar a todo estudiante que en reiteradas ocasiones reincida en indisciplina, bajo rendimiento académico, agresión, daño al plantel o a terceros entre otros factores, como se contempla en la sentencia T-671/03. A pesar de que dichas directrices legales se presentaron y aprobaron en pro de la educación y su esperada mejora progresiva, las poblaciones estudiantiles involucradas parecen estar siendo aisladas y excluidas de las entidades educativas sin garantía alguna de acompañamiento o resolución de problemáticas, generando una crisis que aborda el plano individual del estudiante y se proyecta a lo colectivo, trascendiendo los márgenes del sistema educativo nacional mientras dichas problemáticas se extrapolan a la sociedad. A partir de lo anteriormente mencionado, emerge el objetivo general de esta investigación: buscar la voz de quienes desempeñan roles institucionales propios del modelo educativo tradicional y asumen el manejo de la resolución de problemas y sus causas en el ambiente escolar. Los resultados dieron cuenta de que varios tipos de conflicto como el acoso en redes sociales y la agresión física se posicionan sobre otros tipos de problemáticas, de una mayor presencia de orientadores que de psicólogos educativos en entidades educativas públicas, de estructuras y mecanismos sólidos consignados en los manuales de convivencia obedeciendo a las leyes de educación para hacer frente a las situaciones problema entre otros.

Palabras clave: Educación, crisis educativa, resolución de problemas, rol del psicólogo educativo, orientador educativo.

Abstract

In Colombia, the constitutional court advocates for schools and their decision to not be bound to keep in their classrooms every student who repeatedly relapses indiscipline, low academic performance, aggression or damage to the campus or to others among other factors, as contemplated in the judgement T-671/03. Despite those judicial guidelines were presented and approved in favor of education and its expected gradual improvement, the student groups involved seems to be isolated and excluded of educational institutions without any warranty of accompaniment nor conflict resolution, generating a crisis that boards student's individual projects to collective goals, beyond the educational system margins therefore endangering

society. Starting from above mentioned, the general objective of this research emerges as: look for the voice of those who performs institutional roles of the traditional educational pattern and assume the management of problem resolution and its causes in school environment. Results showed that several kinds of conflict as cyberbullying and physical aggression are positioned over other types of problems, of a higher presence of educational advisors than educational psychologists in public schools, structures and solid mechanisms consigned in the school coexistence manual in accordance with education law to deal with problem situations among other things.

Keywords: Education, educational crisis, problem resolution, educational psychologist, educational advisor.

Tabla de contenido

Introducción	<u>6</u>
Estadísticas consumo SPA	<u>8</u>
Problema de investigación	<u>10</u>
Justificación.....	<u>13</u>
<u>Marco teórico</u>	<u>14</u>
<u>Panorama institucional sobre la convivencia escolar</u>	<u>14</u>
<u>Exclusión escolar</u>	<u>16</u>
Entorno y clima escolar.....	<u>21</u>
<u>La violencia</u>	<u>24</u>
Estadísticas y registros respecto a la violencia.....	<u>26</u>
Sustancias psicoactivas	<u>29</u>
Rol del psicólogo educativo	<u>30</u>
Estrategias del orientador o psicólogo.....	<u>37</u>
Objetivos	<u>41</u>
General	<u>41</u>
Objetivos específicos.....	<u>41</u>
Categorías de análisis para el estudio.....	<u>42</u>
Marco metodológico	<u>42</u>
Diseño.....	<u>43</u>
Participantes	<u>44</u>
Instrumento.....	<u>44</u>
Resultados	<u>45</u>
Contexto	<u>45</u>
Conflicto.....	<u>47</u>
Estrategias para conflictos.....	<u>50</u>
Proceso disciplinario	<u>55</u>
Discusión.....	<u>60</u>
Conclusiones	<u>63</u>
Recomendaciones.....	<u>64</u>
Referencias.....	<u>65</u>

Introducción

En Colombia la educación está definida por el Ministerio de Educación Nacional (MEN desde ahora en este documento) como un proceso de formación continua y permanente que está inmersa en procesos sociales y culturales, nutriendo la concepción de persona humana, su dignidad, sus derechos y sus deberes (MEN, 2010). Así, la educación juega un rol de suma importancia, no sólo para el aprendizaje del conocimiento empírico y académico, sino también para cultivar en el sujeto valores de civismo y bien común en colectividad. Lo anterior se ve reflejado en palabras de Sarmiento (2006): El desarrollo en una sociedad se da a través de la formación de las personas como su principal riqueza. Esta formación está estructurada desde la educación elemental y básica acordada como derecho fundamental en la constitución política de 1991.

A nivel nacional, la educación como sistema de formación se ha venido expandiendo y ampliando su cobertura a numerosas zonas. La política de servicios educativos y el número de estudiantes matriculados en instituciones formativas han crecido de igual manera (OCDE, 2016).

Sin embargo, la educación como proceso no es ajena a complicaciones ni obstáculos en el desarrollo del proceso de formación. Existen numerosos problemas que circundan la formación académica y actitudinal en las aulas, inconvenientes tanto internos como externos que se abordarán a lo largo de este cuerpo escrito. De igual forma, dichas dificultades también cuentan con procesos de resolución y posibles soluciones.

En materia de resolución de conflictos, el Ministerio de Educación Nacional ofrece autonomía y libertad a los colegios al momento de establecer sus políticas internas por medio de la ley 115 de 1994, tales conflictos se manejan bajo estrategias propias de cada institución, pues

como tal no existe un reglamento oficial o general para la totalidad de instituciones de la nación. Dichas estrategias se establecen de manera arbitraria por parte de quienes las propongan (Torrego, 2010).

A nivel interno de cada establecimiento educativo, son las autoridades como el rector, los coordinadores y maestros quienes establecen y regulan las normas y procesos. Para cada situación existe un debido proceso consignado en un documento como el manual de convivencia, por ejemplo. Los procesos y documentos tienen como fin no sólo dar solución a cualquier complicación sino además garantizar la educación sin contratiempos. Como se encontró en este estudio, cada institución tiene un número de estrategias previas a las tradicionales medidas de exclusión (Cancelación de matrícula o expulsión) y suspensión.

Se llega a un proceso de exclusión, por ejemplo, cuando las diferentes estrategias no tienen efecto en la conducta, se ha cometido una falta grave o el estudiante ha reincidido en algún hecho indebido. Se espera que estrategias como regaños, expulsión del aula, afectar el promedio académico de forma directa o llamados de atención que vienen directamente de coordinación disminuyan estas conductas disruptivas, por lo que de no hacerlo las instituciones pueden realizar un proceso de expulsión con fundamento (Ángulo & Peña, 2015).

Por otra parte, el manejo de las situaciones en cada plantel es visto como unilateral, donde se ve al alumno como un sujeto incapaz de tomar decisiones, limitando así la resolución del problema desde un punto lejano al estudiante, resultando un punto de vista alejado del voto estudiantil, determinando cómo se resuelven los problemas de manera reduccionista pero a la vez de manera muy general, mas no han intentado darle autonomía a dicha población como sucede en los casos de uso y/o abuso de sustancias psicoactivas, donde no existe un análisis o reflexión del caso, pues los estudiantes son expulsados tajantemente de las instituciones, sin tener en cuenta la problemática social que ha generado dicha situación, de modo que los colegios abordan el

problema como una falta a la legitimidad institucional, de modo que el tema de las sustancias psicoactivas tiene gran peso a la hora de revisar las problemáticas institucionales si hablamos de educación, convirtiéndose en una de las principales razones por las que los colegios inician un proceso de expulsión (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2013). Si bien el consumo ya se considera una falta grave en todas las instituciones, la frecuencia con la que suceden estos casos depende de diversos factores sociales y económicos que trataremos a continuación.

Estadísticas consumo SPA

De acuerdo con un estudio del Ministerio de Justicia sobre el consumo de SPA en población escolar durante el año 2011 presenta que respecto al consumo de sustancias legales (tabaco y alcohol), el inicio del consumo de tabaco se da aproximadamente a los 12 años en promedio para hombres y mujeres con una pequeña inclinación de éstas últimas hacia la edad de 13 años. Asimismo, el consumo de alcohol por primera vez también ronda los 12 años para hombres y mujeres. En lo que respecta al consumo de drogas ilícitas de acuerdo con este estudio el inicio del consumo de marihuana ronda los 13 años para ambos sexos, cocaína los 14 años para ambos sexos, bazuco alrededor de los 13 años para ambos sexos, éxtasis a los 14 años. Lo anterior evidencia un problema para las instituciones, que deben educar y regular esta población frente al tema, pues se enfrentan a un grupo etario que desconoce el efecto de dichas sustancias. Algo para resaltar es cómo el consumo está relacionado con el factor socioeconómico en una ciudad como Bogotá, que a su vez está relacionado con el número de colegios presentes en la zona, independientemente de que sean públicos o privados (Alcaldía mayor de Bogotá, 2012). De modo que el consumo de SPA es un factor que favorece las faltas graves estipuladas en las normas de

cada establecimiento, afectado así la convivencia escolar y va acompañado de las sanciones contempladas por las directivas de cada plantel. Como demuestra la siguiente tabla, las localidades con mayor índice de consumo de SPA son aquellas que cuentan con la menor estratificación socioeconómica.

LOCALIDAD	2012				TOTAL	TASA
	MASCULINO	PORCENTAJE	FEMENINO	PORCENTAJE		
USAQUÉN	104	3,0	23	2,7	127	26,7
CHAPINERO	70	2,0	7	0,8	77	57,6
SANTA FE	208	5,9	42	4,8	250	227,3
SAN CRISTOBAL	151	4,3	46	5,3	197	48,1
USME	128	3,7	33	3,8	161	42,1
TUNJUELITO	52	1,5	19	2,2	71	35,2
BOSA	166	4,7	58	6,7	224	38,4
KENNEDY	214	6,1	65	7,5	279	27,4
FONTIBÓN	48	1,4	21	2,4	69	19,9
ENGATIVÁ	132	3,8	27	4,3	169	20,0
SUBA	191	5,4	52	6,0	243	22,7
BARRIOS UNIDOS	36	1,0	2	0,2	38	16,3
TEUSAQUILLO	22	0,6	6	0,7	28	19,1
MÁRTIRES	140	4,0	18	2,1	158	161,3
ANTONIO NARIÑO	20	0,6	5	0,6	25	23,1

PUENTE	62	1,8	11	1,3	73	28,2
ARANDA						
LA	21	0,6	6	0,7	27	111,8
CANDELARIA						
RAFAEL URIBE	116	3,3	33	3,8	149	39,5
URIBE						
CIUDAD	254	7,2	52	6,0	306	47,8
BOLIVAR						
SUMAPAZ	0	0,0	0	0,0	0	0,0
SIN DATO	1370	39,1	330	38,1	1700	*****
TOTAL	3505		866		4371	
GENERAL						

Tabla 1. Distribución de casos de abuso de sustancias psicoactivas según localidad y sexo – Tasas por 100.000 habitantes según localidad Bogotá, D. C. 2012.

Lo anterior da cuenta del crucial impacto que generan variables sociodemográficas en cuanto al consumo y a la exclusión escolar en un nivel más general, como lo son las localidades de Kennedy, Bosa y Puente Aranda, los cuales representan un poco más de la quinta parte (Alcaldía mayor de Bogotá, 2012), lo cual da cuenta del principal problema a tratar en este trabajo, en cuanto a que también se busca saber si la diferencia de recursos que existe entre escuelas privadas y públicas es determinante para el manejo de situaciones problema en los colegios.

Problema de investigación

Como lo establece la ley 115 del 08 de febrero de 1994 en Colombia “la educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social, fundamentada en una concepción

integral de la persona humana, de su dignidad, sus derechos y deberes”. En términos generales, la escuela tiene una función primordial en lo que concierne a la formación ciudadana (Peralta, 2009). Asistir a la formación educativa significa entonces todo un proceso intervenido por diferentes contextos como lo académico, lo cognitivo, lo social y lo disciplinario. Además, más allá de lo netamente académico, existen relaciones basadas en valores, posiciones de poder, el manejo de la autoridad y los comportamientos sociales (Sarmiento, 2006).

Las relaciones y conductas sociales anteriormente mencionadas están mediados a través del manual de convivencia, que es una herramienta donde se reúnen los parámetros de comportamiento y se contempla el manejo de cualquier situación. El manual de convivencia, la creación y establecimiento de normas, los mecanismos de expulsión y debidos procesos existen gracias a la ya mencionada ley 115 de 1994 (UPN, 2008). Dicha ley permite a los establecimientos educativos fijar sus normas y reglas, así como derechos y deberes y de su comunidad además del conducto regular y los mecanismos de expulsión. Por su parte, los manuales de convivencia representan una parte fundamental del Proyecto Educativo Institucional (PEI) mediante el cual se definen los derechos, deberes, obligaciones y lineamientos de la institución y de todos sus integrantes con el fin de convivir de manera pacífica y en armonía (MEN, 2013). La UPN (2009) afirma que “los manuales de convivencia promueven y orientan acciones destinadas a construir acciones generales, colectivas y conjuntas para lograr gestionar y mejorar la convivencia en las instituciones educativas” (p.9). Sin embargo, algunos autores piensan que en el manual de convivencia se presentan desniveles y desequilibrios como el hecho de priorizar el proceso de acusación para la supervisión y control normativo estudiantil, dejando de lado mecanismos de resolución de conflictos por medio del diálogo (Castillo & Blanco, 2009).

El conducto regular contemplado en el manual de convivencia también presenta desequilibrios al frenar la participación activa de estudiantes en su formación moral y ética,

debido a que cualquier falta o no seguimiento de la moral que establece la institución se convierte en un motivo de penalización o castigo, por medio de medidas y correctivos que representan un riesgo o peligro para la permanencia de un alumno en las actividades y en el plantel (Castillo & Blanco, 2009).

Sarmiento (2006) afirma que “Anualmente en Colombia, el sistema educativo expulsa alrededor de medio millón de niños del ciclo de educación básica” (p.13). Lo anterior, en palabras de este autor, presenta una crisis puesto que genera considerables costos sociales, frenando el desarrollo desde la presencia de deficiencias sociales y la incapacidad de sortearlas a través de la formación y la educación. Se genera también impacto sobre el desarrollo social y económico de la nación, reforzando la desigualdad social e incrementando la pobreza, limitando las posibilidades individuales y colectivas, adicionalmente, las sanciones disciplinarias como la suspensión y la expulsión no resultan ser efectivas para mejorar el clima escolar o para reparar los daños causados (Sarmiento, 2006). Asimismo, suspensión y expulsión acentúan los índices de deserción escolar.

Robles (2010) argumenta que la expulsión es una estrategia de los centros educativos para mantener la disciplina. Algunos pedagogos argumentan que este tipo de sanciones no sólo no reparan el problema, sino que pueden llegar a empeorarlo (Bowditch, 1993, citado en Sarmiento, 2006). Robles (2010) también señala que “expulsar se refiere a echar a alguien de un lugar” (p.1), argumentando que el verbo “echar” sólo aplica cuando algo o alguien es molesto o sobra. En el caso de un buen educador, el autor afirma que para este no sobra nadie y mucho menos si resulta ser un alumno catalogado como “problemático”, necesitado de atención y orientación, con el que se debe desarrollar y aplicar diversas estrategias para su beneficio y posterior mejoría (Robles, 2010). La expulsión o el cambio de un alumno de centro educativo no es una estrategia educativa deseable, puesto que no viene acompañada de un plan de apoyo o de recursos (Besada, 2016).

Por su parte, Bezerra (2011) encuentra dos causas de exclusión: académicas o actitudinales y se refiere a los alumnos que incurren en estas causales de exclusión: “no se trata, sin embargo, de alumnos cualquiera, pero especialmente de aquellos que presentan “dificultades de aprendizaje” y/o un gran costo para adaptarse al modelo de enseñanza y de comportamiento que la escuela estipula” (p.9).

Ante este panorama y dado que en casi todas las instituciones educativas existen profesionales encargados del manejo de las dificultades disciplinarias, la pregunta que nos hemos planteado resulta ser ¿Cuáles son las estrategias ejercidas por los profesionales educativos y psicólogos en situaciones conflictivas?

Justificación

Se considera pertinente este trabajo para conocer la forma en que las instituciones educativas abordan la resolución de conflictos en el aula y también para conocer el acompañamiento docente, profesional, familiar y estudiantil, con el fin de encontrar estrategias conjuntas bajo un enfoque restaurativo y de apoyo para estudiantes y demás miembros de la comunidad que atraviesen situaciones conflictivas.

Una razón adicional que nos invita a estudiar este fenómeno se encuentra en la escasa bibliografía o material de referencia que se encuentra al respecto en Colombia, ya que tanto el manejo de situaciones conflictivas como la definición del profesional que debe encargarse de dichas situaciones resulta confuso. Creemos entonces que explorar el tema desde lo teórico y lo práctico de la mano con el trabajo realizado en otras naciones puede contribuir al desarrollo de la psicología educativa en nuestro país.

Adicionalmente, el panorama educativo abordado en este documento parece estar poco desarrollado y carece de una base sólida de material bibliográfico. Infortunadamente, el impacto que tienen las medidas punitivas frente a situaciones complejas del entorno escolar en el comportamiento del estudiante o la seguridad general de los planteles educativos no ha sido estudiado directamente, motivo por el cual resaltamos la importancia de la incursión mediante el estudio exploratorio de esta temática.

Marco teórico

Panorama institucional sobre la convivencia escolar

La ley 115 de 1994 o Ley general de Educación de la República de Colombia persigue, entre varios objetivos, la introducción de normas de convivencia y bienestar en los centros educativos. En varios segmentos de la ley se hace hincapié en la formación desde el respeto a la diferencia, a la vida, los derechos humanos, educar para la paz, la democracia, la vida en comunidad, la justicia, la tolerancia, entre otros. Las normas de coexistencia se encuentran estipuladas en el manual de convivencia, así como todos los demás procesos referentes al gobierno escolar, las actividades festivas y los términos de permanencia y exclusión.

De acuerdo con el artículo 96 de la misma, se establece que cada institución educativa es autónoma en el planteamiento de las situaciones que pueden conllevar la expulsión de un estudiante. En otros países de la región como Chile, por ejemplo, la Superintendencia de Educación (2016) establece que medidas como la expulsión sugieren “la interrupción abrupta e inmediata del proceso de aprendizaje donde el estudiante queda sin escolaridad, al menos hasta que vuelva a ser matriculado en otra institución” (S.F). Así, una expulsión en Colombia, Chile o cualquier otro país implicará no poder continuar con su formación académica personal en un

determinado centro educativo. En Colombia, lo que se ha encontrado permite ver que cada institución rige sus propias normas frente al tema de exclusión escolar por medio del manual de convivencia.

Antes de enfocarnos en el manual de convivencia nos parece fundamental referirnos brevemente a la definición de convivencia otorgada en la resolución 09317 del 06 de mayo de 2016:

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 (p.118).

Chaux, Bustamante & Rodríguez (2017) también nos brindan un acercamiento entre la idea de la convivencia y el entorno escolar a nivel nacional: “la convivencia representa un gran reto en la mayoría de los colegios, sobre todo en un contexto como el colombiano en el que hemos reproducido formas violentas de relacionarnos por generaciones” (p.1).

Siguiendo la idea de estos autores, el manual de convivencia constituye una herramienta destinada a la mejora del clima escolar en el que se encuentran diferentes acuerdos. Dichos acuerdos están orientados al trabajo por un entorno de convivencia, interacción pacífica, participativa y democrática al interior del plantel (Chaux et al, 2017). Por su parte, la UPN (2009), coincidiendo con lo anterior, da la siguiente definición de manual de convivencia:

El Manual de Convivencia es concebido en la Ley General de Educación Ley 115 de 1994, en su Artículo 87, como un mecanismo para promover y orientar acciones conducentes a construir formas colectivas y conjuntas para lograr una mejor convivencia en las instituciones educativas (p. 9).

Asimismo, en el manual de convivencia deben consignarse y exponerse estrategias y acciones pedagógicas para promover la buena y sana relación escolar. Chaux et al (2017) igualmente expresan que el documento de convivencia debe tener claras las problemáticas presentes en el entorno escolar: “es importante entonces que en el manual de convivencia se expongan de manera explícita qué son los conflictos y qué es el acoso escolar” (p.2), así, como los procedimientos y estrategias a usar frente a estas realidades: “es clave definir explícitamente en los manuales de convivencia, protocolos o rutas de atención diferenciados para cada tipo de situación, pues cada una requiere un abordaje particular” (p.2). Chaux et al (2017) sugieren algunos protocolos para atender casos de acoso, por ejemplo, como la atención y escucha individual de diferentes versiones (con el fin de confirmar detalles del caso), conversar con involucrados (sin acusar), ofrecer apoyo al agredido, convocar y reunir padres para pedir su colaboración, pedir el apoyo de otros miembros de la comunidad educativa y promover proyectos cortos de reparación y restauración por parte de quienes han agredido. Estos protocolos hacen parte de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar (RAICE) conforme a lo estipulado en el artículo 29 de la ley 1620 del 15 de marzo de 2013 (Congreso de la República, 2013).

Exclusión escolar

En los manuales de convivencia se agrupan dos causas primordiales que llevan a la exclusión escolar: conducta y rendimiento académico. Según la división de Educación y comunidades del gobierno de Nueva Gales del Sur (2014) los motivos de exclusión por rendimiento se resumen en participación deficiente de un alumno dependiendo del año escolar que desempeña, mientras que los motivos disciplinarios se centran en toda mala conducta de un alumno a cualquier edad. Más que en el campo de lo académico, este trabajo se centrará en esta

última causa. Siguiendo esta idea, a manera de ejemplo, la Superintendencia de Educación de Chile (2014), señala que “las causas de conducta de expulsión involucran toda acción que afecte gravemente la convivencia, conductas que atenten directamente contra la integridad física o psicológica de alguno de los miembros de la comunidad escolar” (S.P).

Lo anterior da cuenta del conjunto de conductas que pueden generar una situación conflictiva, pero no indica en qué se basan las estrategias de resolución. El programa de Antropología Social y Política de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (Unicef, 2011) y el área de Educación del Fondo de las Naciones Unidas para la infancia de Argentina (Unicef, 2011) sobre la violencia, clima escolar y situaciones conflictivas en la ciudad de Buenos Aires, define la resolución de conflictos como:

las medidas institucionales que están previstas para regular o sancionar el conflicto, cómo se deciden, cómo se aplican, qué forma toman (amonestaciones, códigos de convivencia, etc.) así como la implementación o no de programas o medidas específicas de prevención (p.22).

Teniendo en cuenta lo que se entiende por resolución de una situación conflictiva, Jares (1997), citado en Pérez-Archundia & Gutiérrez-Méndez (2016) afirma que se entiende por conflicto “un tipo de situación en la que las personas o grupos sociales buscan o perciben metas opuestas, afirman valores antagónicos o tienen intereses divergentes” (p. 164). A partir de lo anterior se evidencia la connotación negativa que tiene por definición el conflicto, pues se percibe como un conjunto de situaciones que generan mal ambiente. Si bien las problemáticas tratadas así lo demuestran, es importante que se presenten y se creen espacios en los cuales el diálogo y la reflexión son la base de un ambiente escolar sano, de manera que estas situaciones también sean tomadas en cuenta como una oportunidad en pro del desarrollo hacia lo deseado por ambas partes.

Jiménez, Luengo & Taberner (2009) dan cuenta de la exclusión como “un término que pertenece a la literatura sociológica de la desigualdad; pero dentro de ella hay términos que nos remiten a una cuestión de grado de participación en un orden social” (p. 14). De modo que la exclusión parte de la idea de que existe una variable que ocasiona tal desigualdad que, si bien desde un principio se podría asumir como exclusión desde las variables sociodemográficas, también se incluyen variables relacionadas con el comportamiento humano como tal. Dichas variables se asumen como “*desviaciones*”, en las cuales se detectan comportamientos que están fuera del marco normativo (Jiménez, et.al. 2009), en este caso impuestos por el manual de convivencia.

Aun así, cabe mencionar que Durkheim (1967) citado en Jiménez, et.al. (2009) afirmaba que dichos comportamientos “*desviados*” tienen una función socialmente aceptable cuando decía que “asignaba funciones positivas a los colectivos desviados mientras no pusieran en peligro de anomia el orden establecido, pues marcaban las fronteras, alertaban a los socialmente conformistas sobre las desventajas de salirse de la normalidad (prostitución, delincuencia...)” (p. 15). Lo anterior demuestra como tal discriminación se legitima por medio de mecanismos de control sociales que, por supuesto se implementan desde la escuela a partir del uso de términos negativos o gradualistas (Jiménez, et.al., 2009).

Skiba & Knesting (2001) nos brindan también un acercamiento descriptivo de las formas de exclusión como la expulsión y la suspensión, refiriéndose a éstas de forma textual en su artículo *Zero tolerance, zero evidence: An analysis of school disciplinary practice*: “la expulsión parece estar reservada para incidentes de una severidad moderada a grave, aunque no siempre para aquellos estudiantes más problemáticos o peligrosos” (p.28).

Agresiones físicas o peleas entre compañeros se encuentran entre las razones y causas más frecuentes de suspensión (Skiba, R. & Knesting, K. 2001). Siguiendo este sentido, la

suspensión también es comúnmente usada para transgresiones aparentemente catalogadas como de menor gravedad como los problemas de asistencia, el irrespeto y desobediencia. Los estudiantes rara vez son castigados con esta amonestación por causas aún más serias como el consumo de drogas, vandalismo, porte de armas, entre otras (Skiba, R. & Knesting, K. 2001). Por otra parte, la exclusión según Bezerra (2011) “se relaciona con la inadaptación y normalización del sistema escolar” (p.5). Bezerra también establece que la exclusión escolar sigue siendo un hecho que afecta a la escuela, alcanzando a una porción significativa de los alumnos (p.9).

Los mecanismos de control previamente mencionados demuestran su eficacia a partir de dinámicas exclusivas, como Skiba & Knesting (2002) citados en Petras, Masyn, Buckley, Ialongo & Kellam (2011) proponen que: “la acción de remover estudiantes de las aulas y el ambiente escolar como forma de exclusión se ha convertido en una de las formas más comunes de disciplina” (p.1).

Las mencionadas dificultades de aprendizaje se basan en conductas anormales desde el punto de vista de la institución, por lo que son reprendidas a partir de diferentes estrategias de corrección disciplinaria. Según Angulo & Peña (2015), el hecho de no entrar en los parámetros de dichas estrategias o de recaer en alguna de las conductas reprobables le da a cada institución la razón y el poder de abrir un proceso de expulsión. A partir de lo anterior se logra dar cuenta de cómo las razones que pueden llevar a la exclusión del sistema escolar pueden tener un carácter subjetivo partiendo de aquello que cada institución toma como principios éticos y morales (Angulo y Peña, 2015).

Aluede et. al. (2002), reconocen a la escuela como un grupo social dentro de la misma sociedad, motivo por el cual escuela y sociedad ejercen su influencia la una sobre la otra (Ozigi & Canham, 1978 citados en Aluede et. al. 2002). Si una sociedad antepone otros intereses por encima de la educación sin valorarla demasiado, como dice Animba (1993) en Aluede et al

(2002), se crean posibles condiciones para que un alumno deteste la escuela (Aluede, 1995; Ikechukwu, 2000). Asimismo, la falta de reconocimiento frente al talento o la creatividad llevará a los niños a ver la escuela como algo irrelevante para sus vidas (Adedeji, 1985 citado en Aluede et. al. 2002).

Basado en lo anterior se puede plantear la exclusión como un factor de orden socioeconómico, en el que se debe tener en cuenta las problemáticas de generación y de territorio. El ser joven, carente de recursos y residir en un país pobre restringe severamente la capacidad de decisión en esta población, de modo que las necesidades y el contexto (barrio, sector, municipio, etc.) condicionan tanto la convivencia (como la permanencia) de estudiantes con estas características en la escuela o colegio (Sapiains & Zuleta, 2001).

Se ha encontrado que las instituciones educativas anteponen el rígido seguimiento de las reglas y normas disciplinarias por encima del aprendizaje académico, evidenciando así otra forma de exclusión escolar, que se manifiesta en el manejo disciplinario por parte de las instituciones desde prácticas autoritarias y relaciones de poder unidireccionales, que de no ser seguidas al pie de la letra llevan a la expulsión o suspensión.

Entorno y clima escolar

Arón & Milicic (2002) reconocen una relación entre el clima generado entre el ambiente escolar y el grado de desarrollo social, personal y emocional alcanzado por los miembros de la comunidad, así como existe otra relación entre la percepción de sus necesidades emocionales y necesidades de interacción social en una adecuada valoración en el ambiente escolar.

Según la resolución 09317 del 06 de mayo de 2016 del MEN el clima escolar se define textualmente como:

Conjunto de actitudes generales hacia y desde el aula, de tareas formativas que se llevan a cabo por el profesor y los alumnos y que definen un modelo de relación humana en la misma; es resultado de un estilo de vida, de unas relaciones e interacciones creadas, de unos comportamientos, que configuran los propios miembros del aula (p.118).

En los colegios tanto públicos como privados el entorno y clima escolar se ven afectados por diversas dificultades propias y/o ajenas a los mismos. Según la Personería de Bogotá (2012), las principales problemáticas que agobian los alrededores de las instituciones son el expendio de sustancias psicoactivas, la presencia de grupos delictivos como pandillas, peleas, venta de licor, hurtos y barras de fútbol. A través de un sondeo y sus resultados publicados en la página web de la Personería de Bogotá, se pudo definir que ha incrementado la percepción de inseguridad en los alrededores y dentro de los mismos planteles educativos. El sondeo mencionado anteriormente se aplicó con 651 personeros estudiantiles de colegios tanto públicos como privados en 19 localidades del distrito (Personería de Bogotá. 2012).

Los resultados de este sondeo revelan que un 70% de los entrevistados pertenecientes a colegios distritales no se sienten seguros en los entornos ni en los recorridos. Asimismo, en las instituciones públicas un 26% manifiesta no sentir seguridad al interior de éstas, ya que se presentan los mismos problemas expuestos, exceptuando la presencia de barras de fútbol que termina siendo reemplazada por el factor de la discriminación (Personería de Bogotá. 2012). Respecto a las instituciones privadas, el 44% de los alumnos manifiestan inseguridad por las mismas causales de los colegios públicos, Sumado a esto, la presencia de habitantes de la calle aqueja a los estudiantes

cuando se dirigen a su hogar. En una medida menor que la pública, un 7% de los estudiantes de colegios privados dice no sentirse seguro al interior del plantel, donde preocupan problemas como los robos, el matoneo y la discriminación (Personería de Bogotá, 2012).

De igual manera, el sondeo mostró que una inmensa mayoría (90%) de los alumnos acudirían a una figura de orientación o autoridad al verse de frente con un problema o situación conflictiva en contraste con un número reducido (10%) que no acudiría ni reportaría el inconveniente o problema a las autoridades (Personería de Bogotá. 2012).

El programa de “Caminos seguros” como política distrital, establece en su artículo 1:

La Política Caminos Seguros al Colegio, tendrá como objetivo priorizar las condiciones de seguridad de los entornos escolares para los niños, niñas y adolescentes de la Capital. Mediante acciones que vinculen a la Autoridad de Policía, la participación activa de la comunidad educativa, la Comunidad circundante a los colegios, el mejoramiento de los entornos escolares y los recorridos peatonales en cuanto al espacio público, los servicios públicos, la infraestructura y señalización (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. 2010).

Asimismo, la Secretaría General de la Alcaldía distrital expone que en dicho acuerdo la SED y la Secretaría de gobierno tienen la potestad y responsabilidad de coordinar la debida aplicación de esta política, definiendo planes de acción correspondientes (2010).

Por otra parte, existe una situación que se suma a la lista de problemas anteriormente mencionados y que fue tomada en cuenta en el año 2013 por el entonces personero de Bogotá, Ricardo María Cañón, quien pidió a las autoridades cerrar todo establecimiento que expendiera bebidas embriagantes y tuviera atracciones como juegos de azar y máquinas de juego a menos de 200 metros de cualquier centro educativo del distrito (Personería de Bogotá. 2013). A partir de lo anterior, se pidió el trabajo conjunto de las alcaldías locales y la fuerza pública con el fin de

impedir toda práctica que dañe o afecte el sano desarrollo de los estudiantes y la comunidad en general. En el año 2015, el diario El Espectador también se refirió al entorno de los colegios y sus dificultades, señalando que varios concejales denunciaron la inexistencia en el distrito de una gestión o regulación de los entornos educativos (El Espectador. 2015). El Espectador continúa exponiendo la versión de los cabildantes, quienes advierten que en la mitad de la ciudad se consume alcohol cerca a zonas escolares y que hay baja regulación conforme al acuerdo 309 de 2008.

El asesor de seguridad y convivencia de la SED, Ariel Ávila, dijo al diario El Espectador (2015) que: “los estudiantes manifiestan que pueden conseguir drogas y alcohol muy fácil cerca de los colegios, por eso, reforzamos el tema de prevención. Aumentamos a 1.300 los orientadores en los colegios, diseñamos una campaña llamada "Entornos escolares seguros". El diario también expone la realidad de los entornos escolares refiriéndose a la labor de investigación llevada a cabo por la SED y la Fiscalía, encontrando riesgos como la existencia de 131 “ollas” de consumo, expendio y tráfico de sustancias psicoactivas, 632 corredores con problemas de hurto, 339 puntos con alto riesgo de accidentalidad vial, 144 zonas asociadas a riñas y 695 grupos de delincuencia o riesgo social (El Espectador. 2015). Resaltando aquellas variables que se dan en zonas periféricas y aledañas a las instituciones.

Resulta importante resaltar que en general variables tan básicas como la ubicación en la que se encuentra un colegio o escuela pueden contribuir a las diferentes problemáticas disciplinarias que se dan al interior de las instituciones. Como bien menciona Apple, citado en Soto (1996), citado en Sapiains & Zuleta (2001) “la socialización dada en la escuela no es un simple vehículo de transmisión del orden social, sino que agencia de control social que funciona para ofrecer formas diferenciadas de enseñanza a diferentes clases sociales” (p.56). Un claro ejemplo son los sectores

o municipios que sufren estigmatización social, pues muestran elevados índices de exclusión escolar y analfabetismo. En Colombia –por ejemplo- el municipio de Soacha indica que el 12% de la población en total es analfabeta y que el sistema educativo solo llega a cubrir el 74% de la población que puede estudiar.

Si bien se ha trabajado por mejorar (de manera sustancial) la cobertura del sistema educativo, lo mencionado anteriormente demuestra que aún hay pocas oportunidades para estudiar en los sectores menos favorecidos, lo cual más adelante tiene repercusiones en el ámbito laboral, demostrando que la pobreza, la violencia urbana e intrafamiliar, el embarazo adolescente y el consumo de sustancias psicoactivas resultan ser situaciones conflictivas que son causa o efecto del gran número de personas excluidas del sistema escolar, pues en la mayoría de los casos entre dos o más de estas variables se interrelacionan en contextos como este (Borbón & Almario, 2010).

La violencia

Otra de las razones de la exclusión de alumnos del sistema escolar está relacionada con la violencia presente en los contextos escolares y por esto es importante ver como esta se ha definido. En la parte introductoria del Programa para la Gestión de Conflictos Escolar HERMES de la Cámara de Comercio de Bogotá y publicado por la Unicef en el año 2009 encontramos la siguiente definición:

La violencia escolar puede ser definida como cualquier proceso que viola o afecta la integridad física, social y/o psicológica de otra persona o grupo en el marco de la escuela. Las expresiones específicas de la violencia escolar pueden ser muy diversas y de alguna manera están vinculadas a la idiosincrasia de cada sociedad. Entre las más

generalizadas están la disrupción en las aulas, problemas de disciplina (conflicto entre profesorado y alumnado), maltrato entre compañeros (“bullying”), vandalismo y daños materiales, violencia física (agresiones, extorsiones) y acoso sexual (p.6). La violencia es un tema que viene ganando terreno e importancia en las comunidades educativas (Chaux, 2013). Es fundamental que los estudiantes, desde edad temprana busquen acuerdos, expresen sus emociones y expectativas, sus inconformismos y demás con el fin de conseguir manejar conflictos que arrastran a las situaciones de agresión y violencia (Chaux et al, 2017). La violencia en las escuelas es otro síntoma de mayores condiciones sociales como la segregación o la exclusión, llevando a otros tipos de conflictos y problemas en el ambiente educativo, así como el uso de respuestas hostiles por parte de los agredidos frente a los agresores (Unicef, 2009). La exclusión y segregación son una de las causas directas de esta problemática, ya que por medio de la segregación por motivos económicos, sociales, culturales o étnicos (entre otros) se refleja que la inequidad es un factor de peso para la contribución y desarrollo de este problema desde la sociedad hasta la comunidad educativa (Unicef, 2009).

Según la Secretaría de Educación del Distrito (SED), el tema de la violencia escolar ha crecido gradualmente desde hace aproximadamente una década, motivo por el cual se dio origen a la ley 1620 de 2013 o ley de Convivencia escolar. A partir del instrumento de estudio del año 2013 de la Secretaría de Educación del Distrito, conocido como “Encuesta de clima escolar y victimización”, se encontró que la violencia no es un fenómeno aislado, sino que se nutre de otras formas de violencia presentes en diversos ambientes que confluyen en el escolar como lo son el microtráfico de droga, las violencias cotidianas como agresiones públicas y familiares o la presencia de células y organizaciones criminales de diversas escalas (p.28).

Estadísticas y registros respecto a la violencia

A partir del registro hecho por los orientadores y orientadoras del Sistema de Alertas de la Secretaría de Educación Distrital, (2013) se evidenció un índice de 24,2 casos de violencia o abuso por cada 10.000 estudiantes de educación regular oficial en la ciudad de Bogotá. Las localidades del Distrito Capital con mayores números de abuso y violencia fueron Rafael Uribe Uribe con el mayor registro -294 casos-, San Cristóbal con el mayor número de casos -337- y Bosa con 302 casos. Por otra parte, la localidad con menores números de abuso y violencia fue Fontibón con apenas dos casos por cada 10.000 estudiantes (p.31).

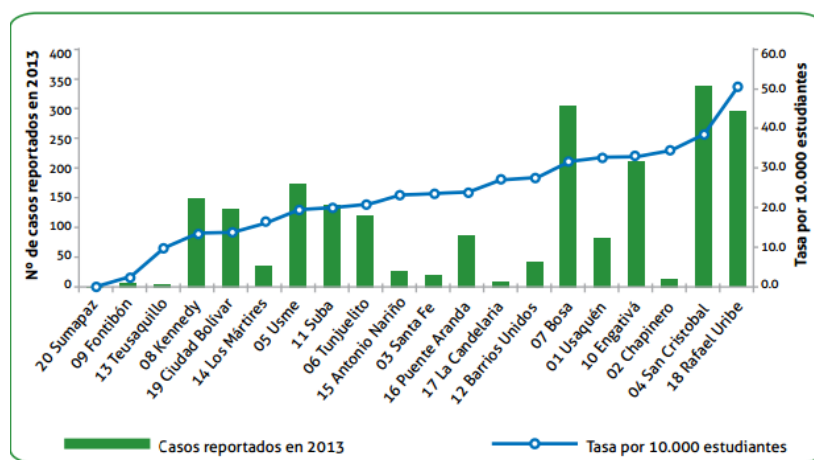


Figura 1. Reporte de casos por abuso y violencia al sistema de alertas en 2013 por localidades.

Manual de convivencia, cuestión humana, Alcaldía Mayor de Bogotá, 2014.

Por su parte, las estadísticas citadas en el Proyecto HERMES realizadas por la Organización de Estados Iberoamericanos para América Latina (OEI) revela que los registros de las diferentes formas de violencia se reflejan en que un 22,9% de alumnos manifestó haber sido

agredido verbalmente por sus pares, un 15,6% haber sido robados y un 9,6% haber sido agredidos físicamente, lo que señala que más del 50% de estudiantes latinoamericanos han sido agredidos o víctimas de violencia en el espacio escolar (Unicef, 2009). En lo que respecta a los docentes, el mencionado proyecto, frente a los índices encontrados por la OEI muestra que un 20% de maestros han estado sido blanco de embates y un 2,3% de una agresión directa. A pesar de lo anterior, se deja claro que también los maestros hacen uso de intimidaciones o actos abusivos para imponer su autoridad y de ejercer su poder (Unicef, 2009).

Las prácticas con las cuales se lleva a cabo esta táctica intimidatoria trascienden el ambiente escolar, por lo que resulta difícil para las instituciones prevenir e intervenir en casos basados en esta modalidad de acoso. Chaux et. al. (2017) nos ofrece una panorámica del matoneo: “las situaciones de bullying o acoso escolar son agresiones repetidas y sistemáticas en las que usualmente hay un desbalance de poder (físico, social, etc) entre quienes agreden y quien sufre las agresiones” (p.2).

El *bullying*, tiende a perpetuarse a través de redes sociales debido a su rápida difusión y a la capacidad de quedar en el anonimato por parte del victimario, de modo que recibe el nombre de *cyberbullying*. Como explica Enrique Chaux, citado en Cuéllar y Acosta (2013):

El estudiante agresor envía correos electrónicos humillantes, crea páginas en redes sociales para burlarse o hablar mal de una persona y la insulta en chats o a través de mensajes de texto. En ocasiones, entra al correo electrónico de la víctima para enviar desde allí mensajes ofensivos a sus contactos o divulgar fotos o videos privados o vergonzosos” (p. 43).

El uso cada vez más frecuente de tecnologías que cuentan con acceso a redes sociales y la poca supervisión de los padres respecto al tema hacen del *Cyberbullying* un fenómeno tan frecuente como dificultoso para las instituciones (Cuéllar y Acosta, 2013). A diferencia del acoso presencial, aquel que se da vía internet no logra tener un seguimiento por parte de terceros, por lo que tampoco se suelen diseñar estrategias para afrontar dicha problemática ya que las partes involucradas se centran en identificar al “culpable” más que en fomentar y realizar un trabajo intercontextual en el cual se llegue a una solución, prevención o intervención. Como explica José Fernando Mejía, citado en Cuéllar y Acosta (2013): “la idea no es separar si el ciberacoso se hizo en el colegio, en el bus o en la casa, sino enfrentarlo en equipo” (p. 46). Y como lo plantea Chaux et. al. (2017), “es muy importante que los manuales de convivencia tengan definidos procedimientos para responder a los conflictos interpersonales y las situaciones de acosos escolar” (p.1).

Sustancias psicoactivas

A partir de lo encontrado por Sierra, Perez, Perez & Nuñez (2005) el mensaje represivo de la sociedad se confunde con la curiosidad que este mismo genera. Uno de los principales problemas que hay en torno a esta problemática es el imaginario negativo de quien consume basado en moralidades, lo cual resulta incoherente con aquello a lo que se enfrentan los jóvenes cuando prueban alguna sustancia por primera vez. Las razones para consumir expuestas en este estudio demuestran que el uso de sustancias psicoactivas contiene un problema psicosocial de fondo en el cual el sujeto demuestra cierta resistencia a la manera en que se relaciona con su contexto y sus diferentes esferas (familiar, relaciones sociales, rendimiento académico, etc.) (Sierra, et.al, 2005).

De acuerdo con lo anterior, las representaciones sociales en Colombia intentan mostrar el consumo de SPA como una enfermedad que posteriormente se convierte en delito, una situación de degradación física que se extiende hacia lo psicológico y a lo social, por lo que su consumo presenta un problema de salud pública principalmente en población adolescente y adultos jóvenes (Camacho 2005).

Durante el año 2015 ocurrió un hecho en las instalaciones de un colegio de la ciudad de Bogotá en el cual un grupo de jóvenes inhaló los componentes tóxicos de un extintor y posteriormente fueron hospitalizados, llevando a uno de ellos a su muerte como lo cuenta la revista Semana (2015). A pesar del hecho, el director de Inspección y vigilancia de la Secretaría de Educación de Bogotá comunicó a la mencionada revista que las medidas aplicables a los estudiantes involucrados no contemplarían la expulsión: “el consumo de estupefacientes está contemplado por la legislación como una enfermedad, no como un delito, por lo tanto, a estos niños se les debe hacer un acompañamiento desde el centro educativo, no se les puede expulsar del mismo” (Semana, 2015). A partir de lo anterior, sobresale la constancia de que el consumo está visto como un problema de salud pública antes que como una conducta criminal. Es fundamental señalar que respecto al uso de sustancias los colegios están en su completa potestad de aplicar procesos correctivos o de desescolarización cuando un estudiante se lucra de la venta de éstas (Semana, 2015).

Al igual que como se expuso en el apartado de abuso y violencia, el consumo de sustancias psicoactivas y sustancias legales -puede presumirse- está siendo nutrido por otras formas de violencia o acciones criminales. Como lo identifica la SED (2014) con respecto al cambio en la logística y gestión del tráfico de sustancias, las escuelas como medio de menudeo y consumo constituyen una parte de la extensa cultura de lo criminal e ilegal, donde para hacer parte de ésta se necesita cumplir con un “currículo oculto”, demostrando sus destrezas y

agresiones contra los demás miembros de la comunidad escolar para luego poder escalar dentro de la jerarquía criminal (SED 2014, p. 95).

Rol del psicólogo educativo

Con base en el marco que se ha establecido, el presente apartado expondrá la definición de diversos autores y entidades sobre el papel y cargo de los profesionales educativos. En Colombia se identifican dos figuras en los contextos escolares que tienen a su cargo las dificultades de convivencia y la resolución de conflictos, así como acciones de acompañamiento y prevención. Por un lado, el MEN (2011) tiene la figura del docente orientador y por el otro el Colegio Colombiano de Psicólogos (2011) define las funciones del psicólogo escolar. Comenzaremos refiriéndonos al docente orientador y posteriormente nos centraremos en el psicólogo educativo. El MEN (2011) ofrece el perfil del Docente orientador, definiéndolo de la siguiente manera:

Son profesionales de la educación que, en el marco del Proyecto Educativo Institucional, desarrollan funciones y demuestran capacidades o competencias para desarrollar programas que fomentan un ambiente institucional de armonía, colaboración, afecto, respeto y que se fundamentan en los valores individuales y sociales que permiten disfrutar los aspectos positivos de la vida (MEN, 2011, Diapositiva 4).

Las funciones estipuladas por estos profesionales se centran en las acciones de orientación escolar, ejerciendo mediante diagnósticos, ejecución de planes y evaluación de estos proyectos. Lo anterior, según el MEN (2011), está enfocado al pleno desarrollo de la personalidad, acceso a la cultura y conocimientos científicos, formación de valores éticos, cívicos, morales y estéticos y también hacia el respeto de la diversidad y las diferencias. Asimismo, tienen como propósito el

desarrollo de estrategias escolares en el marco del PEI (Proyecto educativo institucional) (MEN, 2016) contribuyendo así a la promoción del “mejoramiento continuo del ambiente escolar y contribuya a la formación de mejores seres humanos, comprometidos con el respeto por el otro y la convivencia pacífica dentro y fuera de la institución educativa” (p.107). De acuerdo con lo anteriormente mencionado y establecido por el MEN en la resolución 09317 del 06 de mayo de 2016, refiriéndose al artículo 2.3.3.1.6.5 del decreto 1075 de 2015, las funciones principales del mencionado docente orientador se resumen en:

En todos los establecimientos educativos se prestará un servicio de orientación estudiantil que tendrá como objetivo general el contribuir al pleno desarrollo de la personalidad de los educandos, en particular en cuanto a:

La toma de decisiones personales;

La identificación de aptitudes e intereses;

La solución de conflictos y problemas individuales, familiares y grupales;

La participación en la vida académica social y comunitaria;

El desarrollo de valores, y las demás relativas a la formación personal de que trata el artículo 92 de la Ley 115 de 1994 (S.F)

Asimismo, al artículo 92 de la ley 115 de 1994, respecto a la formación del educando o estudiante:

Formación del educando. La educación debe favorecer el pleno desarrollo de la personalidad del educando, dar acceso a la cultura, al logro del conocimiento científico y técnico y a la formación de valores éticos, estéticos, morales, ciudadanos y religiosos, que le faciliten la realización de una actividad útil para el desarrollo socioeconómico del país.

Los establecimientos educativos incorporarán en el Proyecto Educativo Institucional acciones pedagógicas para favorecer el desarrollo equilibrado y armónico de las habilidades de los educandos, en especial las capacidades para la toma de decisiones, la adquisición de criterios, el trabajo en equipo, la administración eficiente del tiempo, la asunción de responsabilidades, la solución de conflictos y problemas y las habilidades para la comunicación, la negociación y la participación. (p.108).

Los docentes orientadores también juegan un papel prioritario con sus responsabilidades frente a la toma de decisiones en el contexto donde ejercen, fomentando el trabajo en equipo, encontrando y desarrollando solución a problemas y conflictos, además de mejorar la comunicación e interacción personal y colectiva (MEN, 2011). En lo que respecta a las funciones esenciales sobre el clima escolar, el docente orientador o profesional desde su gestión directiva, contribuye a la formación de estrategias que persiguen como fin generar un ambiente sano y agradable que permita el pleno aprendizaje de los alumnos y una buena convivencia en la institución (MEN, 2016).

En lo que respecta a la psicología, en la ley 1090 del 06 de septiembre de 2006 la figura del psicólogo se desempeña en diferentes áreas cuyo fin último obedece a diferentes objetivos entre la construcción académica, la reparación, prevención y plenitud en la vida del ser humano y su pertenencia al ámbito de la salud, motivo por el cual este es visto como un profesional de la salud. (Congreso de la república, 06 de septiembre de 2006) Artículo I.

El psicólogo educativo según el perfil profesional para el Colegio Colombiano de psicólogos (2011), basado en los postulados de Forns (1994), Campos (1995) & Hernández

(2008), tiene diversidad de funciones a grandes rasgos resumidas en el mejoramiento del clima escolar, prevención e intervención de problemas en el aula, clima escolar, disciplina entre otros. También le compete orientar vocacional y laboralmente a los estudiantes según sus inclinaciones o habilidades, monitorear y asesorar a la comunidad educativa sobre problemáticas educacionales y la formulación de estrategias para satisfacer las necesidades educativas, colectivas e individuales. Lo anterior, cabe aclarar, está sujeto a los lineamientos de la ya mencionada ley 1090 del 06 de septiembre de 2006 con el fin de ofrecer una atención pertinente bajo la jurisdicción colombiana.

Ahora bien, es importante resaltar que muchas de las funciones señaladas para el orientador también se pueden observar en las definidas para los psicólogos escolares, Arias (2012) nos resume:

En otras palabras, la psicología educativa se enfoca en el estudio psicológico de los problemas cotidianos de la educación a partir de los cuales se derivan principios, modelos, teorías, procedimientos de enseñanza y métodos prácticos de instrucción y evaluación, así como métodos de investigación, análisis estadístico y procedimientos de medición y evaluación apropiados para estudiar los procesos afectivos y de pensamiento de los estudiantes y los procesos social y culturalmente complicados de las escuelas. No cabe duda sobre la pertenencia de la psicología educativa al área de las ciencias pedagógicas (p.3).

Sin embargo, a pesar de contar con definiciones de cargo dadas por diferentes entidades tanto educativas como estatales, la figura y responsabilidad del psicólogo educativo muchas veces se ve nebulosa para los miembros de la población donde trabaja. Garaigordobil (2009), se refiere a la definición dada por el Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos en Barcelona (2009) definido como "el profesional de la Psicología que tiene por trabajo la reflexión

e intervención sobre el comportamiento humano en situaciones educativas, mediante el desarrollo de las capacidades de las personas, grupos e instituciones" (p. 1).

Según expone Garaigordobil (2009), el psicólogo en el ambiente escolar y educativo “es una figura clave en el desarrollo funcional y equilibrado de un centro educativo en todos los niveles” (p. 1); además plantea dos grandes objetivos del psicólogo, tres agentes principales en el sistema educativo (alumnos, padres y profesores) y la función fundamental del profesional que equivale a “atender y fomentar el desarrollo psicológico en todos sus componentes -psicomotriz, intelectual, social, afectivo-emocional” (p. 1). Los dos objetivos primordiales mencionados corresponden a aportar un análisis de carácter psicológico de las situaciones y hacer intervenciones que den respuesta a los análisis anteriormente realizados.

Respecto a los tres agentes principales del sistema educativo, Garaigordobil (2009) explica la función del psicólogo educativo con cada uno de ellos. La primera función del psicólogo educativo respecto a los alumnos se presenta en dos momentos, siendo la evaluación el primero de estos. Durante la evaluación psicológica se espera la prevención, detección y el diagnóstico a nivel individual y grupal de problemas de salud mental, problemas de desarrollo, discapacidades intelectuales, trastornos de personalidad, comportamiento, emoción y formación de estrategias o detección de las necesidades educativas especiales y trastornos en el proceso de aprendizaje. La segunda función del psicólogo respecto a los estudiantes corresponde a la implementación de programas de corte psicológico y educativo con el fin de prevenir y buscar el desarrollo de los estudiantes pues según el autor “la intervención en los centros educativos tiene que ver tanto con las necesidades psicológicas como con las necesidades educativas de los alumnos (p. 1)”.

Asimismo, Garaigordobil (2009) refiere que la intervención se maneja en dos líneas de acción: la intervención psicológica terapéutica de enfoque clínico y la intervención psicológica

psicoeducativa con base en programas. La intervención de corte terapéutico y de enfoque clínico se centra en aquellos alumnos con dificultades emocionales o cognitivas encontrados previamente mediante diagnóstico. A partir del diagnóstico el psicólogo realiza su labor a nivel individual, colectivo o familiar, y en caso de ser necesario puede remitir a otros profesionales.

Por su parte, la intervención psicológica psicoeducativa basada en programas ya existentes consiste en seleccionar programas e implementarlos para responder a las necesidades, así como evaluarlos (Garaigordobil, M. 2009). Para este trabajo puede valerse del profesorado por medio de su formación y la contribución de las directivas y organismos de la red de servicios especializados para su ejecución. Los programas están distribuidos en cuatro grupos en función de sus objetivos como lo son: preventivos, terapéuticos, de desarrollo y de orientación académica y vocacional.

Con base en el trabajo de Garaigordobil (2009), los cuatro tipos de programa se consideran fundamentales para el manejo de las situaciones por parte del psicólogo educativo los programas preventivos y terapéuticos. Así pues, el psicólogo debe estar a cargo de programas preventivos y terapéuticos, los cuales se entienden como

Programas preventivos: tienen como finalidad trabajar procesos que eviten la aparición de diversos tipos de problemas en las distintas etapas educativas. Entre ellos se pueden enfatizar los programas para la prevención del fracaso escolar (un problema grave que afecta actualmente a un 30% de los alumnos de Secundaria), de las adicciones físicas y psicológicas (drogas, Internet, sexo...), de la violencia escolar, de los problemas de adaptación al ingreso en la escuela, de los embarazos adolescentes, de los problemas alimentarios (anorexia...), de los riesgos de la utilización de plataformas virtuales (chats, redes sociales, videoblogs, fotologs).

Programas terapéuticos: El psicólogo realiza actuaciones de primer nivel dirigidas a abordar situaciones problemáticas cuando ya se han producido, tratamientos de desórdenes psicológicos que pueden ser realizados en el centro, intervenciones con alumnos con problemas de socialización, con dificultades de aprendizaje (reeducación instrumental de factores madurativos...), con discapacidades intelectuales, sensoriales y motrices, con necesidades educativas asociadas a altas capacidades, con alumnos o grupos en situaciones de conflicto (acoso escolar, baja autoestima, divorcio, fobia escolar...), etc. En función del diagnóstico, el psicólogo realiza actuaciones que den respuesta a las necesidades educativas y psicológicas de los alumnos o deriva la intervención a instituciones o centros especializados, realizando un seguimiento de la evolución de los alumnos. (Garaigordobil, 2009, p.1).

Palazzoli, Cirillo, D Ettore, Garbellini, Ghezzi, Lerma, Lucchini, Martino, Manzoni, Mazzucchelli & Nichele (1986) en su obra *El mago sin magia* brindan un recogimiento histórico y de aproximación al panorama un tanto nebuloso del rol del psicólogo en el ambiente escolar, “el psicólogo sólo es “alguien sin rol fijo”, sujeto a expectativas propias de quienes se encuentran en situaciones incómodas” (p.23). Al psicólogo que ejerce en la escuela se le atribuyen responsabilidades que los autores explican en una polarización de posiciones:

se afirma que el psicólogo es un asistente social común que, al igual que los demás asistentes sociales, tiene la misión de promover la madurez individual, social y cultural de los ciudadanos de su región. Por otro lado, se persigue la quimera del psicólogo como clínico super especializado que sólo reconoce como ámbito operativo propio el de la intervención terapéutica en casos de patología mental (p.21).

Su labor puede verse malinterpretada o juzgada a raíz de múltiples prejuicios y diferencias en las respuestas terapéuticas de cada profesional, como nos dice Palazzoli, et. al. (1986) “puede ocurrir que, al señalar una dificultad idéntica a dos psicólogos, el educador se encuentre frente a

dos respuestas diversas y a toda una serie de actitudes contradictorias” (p.22), de modo que la institución educativa ponga en tela de juicio la credibilidad y fiabilidad del psicólogo en el ambiente escolar, complejizando tanto sus responsabilidades como la solución de problemáticas (Palazzoli, et.al. 1986). De este modo, el psicólogo visto como “alguien sin un rol fijo”, favorece la imagen estereotipada que se nutre de las atribuciones e ideas personales o colectivas respecto a su potestad, sus capacidades y sus conocimientos, favoreciendo la confusión en la definición de su rol (Palazzoli, et. al. 1986).

Estrategias del orientador o psicólogo

Teniendo en cuenta el panorama presentado anteriormente surgen varias propuestas con respecto a los roles que deben tener los profesionales a cargo del bienestar estudiantil y las estrategias a realizar para lograr tal fin.

El programa HERMES, propuesto por la Cámara de Comercio de Bogotá se aplica en la ciudad capital y los municipios vecinos en el departamento de Cundinamarca. Su objetivo se centra en fomentar herramientas como el diálogo y la tolerancia apostando a un cambio social desde espacios como la escuela incidiendo en la familia, sociedad y cultura (Unicef, 2009). Apunta a un cambio social transformando los factores culturales y sociales con el fin de abordar y tratar pacíficamente los conflictos, reconociendo el rol de la educación como algo fundamental (Unicef, 2009).

Según Skiba & Losen (2010) “las escuelas tienen la responsabilidad de utilizar medios basados en la investigación y eficaces para mantener un ambiente de aprendizaje seguro y ordenado” (p.1). Skiba & Losen (2010) sugieren el uso de alternativas que consisten en formar en lugar de simplemente penalizar. Dentro de estas alternativas el autor expone cuatro prácticas:

primero, una disciplina graduada cuyas consecuencias correspondan a la gravedad del caso, siendo las de menor gravedad mediadas por contratos de comportamiento, consejería, contacto con padres y demás. La segunda práctica corresponde al uso de referentes de oficina e información que permita tener conocimiento de estudiantes con comportamientos problemáticos que puedan beneficiarse de planes de intervención paso a paso, reuniendo los recursos del plantel, la familia y la comunidad. Tercero, el uso de estrategias de prevención e instrucción sugiere direccionar las deficiencias que ponen en riesgo a la población estudiantil no sólo de caer en fracaso escolar sino además en problemas crónicos de conducta. Algunas de estas estrategias son la enseñanza de alternativas a la violencia, estrategias de resolución de conflictos, conformación de redes de protección contra el matoneo en la escuela, programas sobre el abuso de sustancias y alcohol, prevención contra pandillas y mejoras en la gestión del comportamiento en el aula. La cuarta práctica se orienta a expandir las opciones disponibles. Una vez se disminuye gradualmente el uso de mecanismos como la suspensión o expulsión se abre campo para nuevas opciones que permitan hacer frente a potenciales problemas implementando estrategias de intervención o prevención, siendo varias de estas opciones la mediación entre compañeros, la restitución, entrenamiento en el manejo de la ira, entre otras (Skiba & Losen, 2010).

Bajo parámetros de convivencia y ciudadanía estipulados por orientadores de colegios de educación formal registrados por la SED (2014), se han planteado y dispuesto varias estrategias de intervención, prevención y trabajo desde lo individual hasta lo colectivo, institucional y comunitario.

En primera instancia se establece el conducto regular y se hace un seguimiento respectivo y acorde al cumplimiento de las medidas estipuladas por entidades legales como el Código del Menor, la Corte Suprema de Justicia, entre otras. Asimismo, debe brindarse total discreción para las familias y los estudiantes involucrados. Los orientadores en el marco del trabajo realizado por

la SED (2014) y la Fundación para la Reconciliación sugieren trabajar desde tres dimensiones cada caso. La primera dimensión comprende lo individual, trabajando desde la víctima y el victimario, desde la primera a partir del fortalecimiento de la autoestima, el auto concepto, autonomía y estrategias de modificación cognitiva sin caer en la re-victimización. En cuanto al victimario se busca trabajar desde el desarrollo de la empatía, la autonomía y el sentido del cuidado. La siguiente dimensión se proyecta desde lo social, comenzando con las familias y un trabajo de sensibilización respecto a la víctima y el victimario. En esta dimensión se incluye también la población docente, quienes deben tener en cuenta estas realidades y trabajar con la víctima sin llevarla a la revictimización y con el agresor sin clasificarlo súbitamente o etiquetarlo (SED, 2014).

La tercera y última dimensión propuesta por los orientadores maneja un eje sistémico, con el fin de generar acciones pertinentes para llevar a cabo un trabajo conjunto con las autoridades y la comunidad con el fin de enriquecer y fortalecer el ambiente propicio para el bienestar y la convivencia. Además, sugiere la formación de redes internas en el aula entre estudiantes, familias y docentes, así como externas a esta entre autoridades legales, vecinos y demás terceros con el fin de propiciar los ambientes externos al centro educativo (SED, 2014).

Chaux et.al. (2017) refieren dos estrategias frente al acoso para el trato y manejo de los conflictos interpersonales que son la negociación y la mediación. La primera se centra en que las partes entren en diálogo con el fin de exponer sus intereses, perspectivas y encontrar alternativas que lleven a un acuerdo. Por su parte la mediación requiere de la presencia de un tercero neutral que permite y facilita el diálogo entre las partes para llegar a un acuerdo. El mediador puede ser una directiva, un docente u orientador e incluso uno de los miembros del alumnado capacitados para esta labor.

Como propone Fernández (1998), las relaciones profesor-alumno resultan estar entre los conflictos más recurrentes en el aula, es con el profesor con quien el estudiante puede hacer explícito su descontento con la institución ya que el docente puede verse como alguien cercano en la cadena piramidal del poder institucional, de modo que se ponen en juego sentimientos y emociones que pueden tener repercusión por ambas partes, pero sucede que las instituciones tienden a velar por proteger a quien representa su poder por miedo a un declive colectivo, de modo que el psicólogo también está entre quienes deben mediar en dichos conflictos. Por supuesto que también está en el docente en proponer un ambiente basado en la asertividad, pues como señala la Unicef (2009):

En este marco no hay duda de que el sistema educativo es fundamental como herramienta de prevención del conflicto, ya que es el lugar, aparte del hogar, en donde se forman como individuos. Es mediante la enseñanza de nuevas actitudes, la utilización del diálogo y valores como la tolerancia y aceptación a las diversidades, que se puede enseñar a los niños a no utilizar la agresión sino el diálogo como método de defensa (p.7).

Objetivos

General

Identificar las estrategias y manejos alternativos ejercidos por los profesionales educativos y psicólogos en situaciones conflictivas en el ambiente escolar que pueden llevar a la expulsión.

Objetivos específicos

- Conocer y explicar las razones de expulsión disciplinaria.

- Identificar si hay alternativas que se manejen frente a mecanismos como la expulsión y si los hay dar cuenta de cuáles son y cómo funcionan.
- Conocer cómo se ejecutan los procesos de expulsión.
- Identificar quién y cómo se manejan las situaciones disciplinarias que pueden llevar a la expulsión.
- Describir el rol del psicólogo en situaciones conflictivas que pueden llevar a la expulsión.
- Identificar las realidades del entorno escolar y público que afecten a los estudiantes en su diario vivir dentro y fuera de las aulas.

Categorías de análisis para el estudio

A continuación se definen las categorías tenidas en cuenta en el presente trabajo.

Proceso disciplinario: Manejo de situaciones conflictivas en las instituciones, en donde se define como asumen los conflictos disciplinarios que llevan a la exclusión escolar, suspensión y cancelación de matrícula.

Estrategias para el manejo de situaciones conflictivas: Acciones que se realizan en situaciones conflictivas. Las diversas maneras de intervenir en los conflictos de convivencia presentes en cada institución, cómo funcionan y quién o qué se encarga de que funcionen.

Rol del psicólogo: Las tareas a desempeñar por el psicólogo (si lo hay) dentro de la institución. Cuál es el imaginario que hay del psicólogo y si aquello a lo que se dedica ha dado resultados.

Contexto: Las zonas próximas a las aulas educativas. Abarcan las condiciones sociales y económicas, la ubicación y situaciones que intervienen directa o indirectamente sobre los colegios y su población.

Marco metodológico

Este trabajo constituye una investigación cualitativa en donde no interesan los números sino que “...el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados” (Punch, 2014; Lichtman, 2013; Morse, 2012; Encyclopedia of Educational Psychology, 2008; Lahman y Geist, 2008; Carey, 2007; y DeLyser, 2006 citados en Hernández et al, 2014. p.358). De igual manera, se recomienda este enfoque “cuando el tema de estudio ha sido poco explorado o no se ha hecho investigación al respecto de ningún grupo social específico” (Marshall, 2011 y Preissle, 2008 como se citaron en Hernández et al, 2014. p.358).

También es un estudio de alcance exploratorio debido al índice reducido de información pertinente al tema del manejo de situaciones conflictivas en el ambiente escolar así como alternativas a medidas como la expulsión y suspensión, ya que según Hernández (2014) dichos estudios “se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (p.91). Adicional a esto, la revisión bibliográfica y de literatura muestra ideas vagamente relacionadas con el tema o poco desarrolladas en la realidad nacional colombiana.

Así, este estudio de tipo exploratorio ofrece una oportunidad para familiarizarnos con este fenómeno poco estudiado, relativamente desconocido y abrir camino a la posibilidad de producir nuevas investigaciones (Hernández, 2014) que nutran la producción académica y profesional. De acuerdo con Hernández (2014) “los estudios exploratorios en pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismos, generalmente determinan tendencias, identifican áreas, ambientes, contextos y situaciones de estudio, relaciones potenciales entre variables; o establecen el “tono” de investigaciones posteriores más elaboradas y rigurosas (p.91).

Diseño

Estudio exploratorio cuyo método de recolección de información utiliza la entrevista semi estructurada. Se incluyen características de un estudio fenomenológico ya que como dice Hernández (2014) “su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias”(p. 493). Lo anterior mediante el testimonio y postura de los participantes en lo que respecta a la resolución de conflictos en el ambiente escolar. A través de este testimonio se relaciona el contenido y puntos de vista de profesionales educativos y psicólogos a cargo de resolución de procesos disciplinarios.

Participantes

Los participantes en este estudio fueron cuatro profesionales. Sujeto 1: Una psicóloga jefe de un grupo de psicólogas de un colegio laico, privado, bilingüe y mixto para estudiantes de estrato socioeconómico alto, la cual se encarga de procesos disciplinarios. Sujeto 2: Un licenciado en ciencias sociales de colegio religioso, privado, de estrato socioeconómico alto y mixto con el cargo de coordinador disciplinario de primaria, Sujeto 3: Profesional en

psicopedagogía que ocupa el cargo de coordinador de disciplina en una sede de preescolar y primaria y Sujeto 4: Profesional formado en matemáticas que ejerce también como coordinador disciplinario en la sede de bachillerato. Los sujetos 3 y 4 pertenecen a la misma institución de educación pública, trabajando cada uno en diferentes sedes de la misma.

Para la presentación de los resultados y la discusión se referirá a los participantes como “sujeto” para preservar la confidencialidad.

Instrumento

Como instrumento de recolección de información se optó por una entrevista semiestructurada, debido a que, como dice Hernández (2014) “las entrevistas semi estructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información”(p. 403). VER ANEXO B

Resultados

Se organizó la información en una matriz de acuerdo a las categorías pre establecidas. VER ANEXO I

Es fundamental, en primer lugar, referirnos a la riqueza de información que se obtuvo mediante las entrevistas con los sujetos, ya que en ella se reflejan las condiciones propias y únicas de cada institución donde sobresalen las particularidades de las mismas. Se destacan las maneras de intervención, la figura del orientador y del psicólogo, factores del entorno, fortalezas y debilidades de la comunidad educativa expresadas a través del testimonio de los profesionales,

problemáticas que van ganando terreno entre la población escolar, la naturaleza de las relaciones dentro y fuera del aula entre otras circunstancias que se presentan a continuación.

Contexto

Para comenzar, partimos del tema del entorno escolar como primer contenido de este apartado. Los colegios privados mencionados en este estudio están ubicados en la periferia, zonas residenciales de clase alta o a las afueras de la ciudad, mientras que las sedes del colegio público se encuentran en sectores populares de clase media - baja con proximidad a algunos barrios de estrato socioeconómico medio - alto. Ambos tipos de institución presentan particularidades a partir de estas condiciones de ubicación. Por ejemplo, la precariedad de los servicios de alcantarillado y vías vehiculares en las instituciones privadas debido a su ambiente campestre, como lo manifiesta el Sujeto 2: “...un campo bastante amplio, un ambiente muy campestre. Según la alcaldía esto aquí todavía es semi-rural, entonces las condiciones de alcantarillado y las vías son precarias...”(Comunicación personal, 2017), mientras que el Sujeto 3 evidencia un contraste con lo anterior respecto a la sede de institución distrital donde en medio de un entorno popular emanan los primeros problemas:

Eh, en esta sede, la sede de niños chiquitos no presen... no es tan evidente ese tipo de dificultades porque los padres siempre vienen por los niños. Pero en la sede C y en la sede A que son de los adolescentes y pre adolescentes sí tenemos esas dificultades....

Hay drogadicción, hay pandillismo... (Sujeto 3, comunicación personal, 2017)

El sujeto 3 también expresó respecto a las dificultades del entorno: “... los chicos se quejan de muchas dificultades a la hora de salida... de violencia, de que los roben... y porque salen muy tarde...” (Comunicación personal, 2017). Cabe aclarar que los sujetos 3 y 4 pertenecen a la misma institución del distrito, pero trabajan en diferentes sedes ubicadas cerca la

una de la otra, gracias a que están en el mismo sector. Aun así, ambos sujetos manifiestan que es en la sede de grados avanzados de bachillerato (Grado octavo a once) donde se presentan inconvenientes constantes: “En esta sede no, en la sede que maneja de octavo a once sí se presentan con más frecuencia” (Sujeto 4, comunicación personal, 2017).

Otra característica encontrada referente al entorno es el tipo de población estudiantil que asiste a cada colegio. En la institución educativa distrital se encontró que se recibe una población diversa en lo que respecta a las condiciones sociales y económicas, encontrando alumnos desde estrato uno (1) hasta estrato cuatro (4):

Pero los estudiantes que tenemos acá vienen de toda la localidad. Tenemos estudiantes desde estrato uno (1), dos (2), tres (3) y unos poquitos de los alrededores del colegio en estrato cuatro (4) ... Entonces son... es muy diverso, pero la mayoría de estudiantes son de uno (1) y dos (2). (Sujeto 3, conversación personal, 2017).

Asimismo, el Sujeto 3 describió que la población de estudiantes del colegio público en su mayoría son de familias que presentan diferentes dificultades de orden financiero: “Son niños que vienen de los barrios con grandes dificultades económicas...” y dificultades sociales o familiares como negligencia por parte de los padres, el ser hijos de padres con poca responsabilidad o de madres solteras. También se encontró que en la sede de colegio distrital, el índice de niños hijos de padres cumpliendo condenas penitenciarias es bastante común: “Tenemos muchos papás de niños en la cárcel...” (Sujeto 3, comunicación personal, 2017).

En cuanto a los colegios privados se encontró que su población está compuesta por estratos altos, yendo del estrato 4 hasta el estrato 6, sin presencia de alumnos becados o con algún tipo de beneficio o apoyo económico.

Conflicto

Sobre el tema de conflicto se observó que en los colegios distritales (Sujetos 3 y 4) la violencia física se presenta en diferentes rangos de edad (Infancia y adolescencia), siendo el conflicto más frecuente en estas instituciones: "... un conflicto es donde dos estudiantes rozan, se tumban se pegan, ahí se genera el conflicto. Suceden sobre todo en el descanso" (Sujeto 4, Comunicación personal, 2017). Por otra parte, en las instituciones privadas se evidenciaron problemáticas relacionadas a la violencia verbal y psicológica. Destaca el uso de tecnologías y redes sociales como método de acoso o agresión, lo cual se denomina como *Cyberbullying*:

Los conflictos que más se están presentando en este momento están relacionados entre las niñas. Tiene que ver con el uso de las redes sociales, con el uso de discriminar, de rechazar, de aislar y en su mayoría en sus últimos años están relacionados con el uso de internet, de redes sociales... de grupos que hacen que hablen mal unas niñas de otras... (Sujeto 1, Comunicación personal, 2017).

El acoso virtual o *Cyberbullying* resulta ser, según el Sujeto 1, más común en los colegios por parte de las mujeres que de los hombres: "En algunos casos simplemente se presenta como conflicto social y otras veces ya escala a un tema de ciberacoso. Pero está realmente más ubicado en la población femenina" (Comunicación personal, 2017).

A parte de las problemáticas que se presentan dentro del colegio, también se tienen en cuenta otro tipo de problemáticas relacionadas de manera indirecta con el contexto escolar, como lo pueden ser el contexto familiar o sociocultural del país:

...Sí tenemos como factores de riesgo y como amenaza aquellos que son de una manera indirecta, digamos que son las mismas condiciones de nuestra sociedad, dentro de las cuales está el manejo de redes sociales. Tenemos que atender muchas situaciones que derivan de ese factor, otras condiciones propias del proceso de globalización. Conocer diferentes culturas permea el pensamiento de los estudiantes, asumiendo cualquier

postura como una verdad y eso ocasiona muchas situaciones a las cuales nosotros debemos atender. Otro factor son las familias como tal, en esas dinámicas de familia, pues son contadas las familias que están bajo el concepto clásico de familia donde papá y mamá siguen juntos. Por el contrario, tenemos muchas familias donde ha habido separaciones y esas separaciones han sido mal manejadas (Sujeto 2, comunicación personal, 2017).

El consumo de sustancias también hizo parte de los temas tratados en las declaraciones de los profesionales. Se reveló que las instituciones privadas asumen el consumo de drogas como una problemática abordable desde lo social, como afirma el Sujeto 2: “lo otro el tema de las drogas, el alcohol muy propio de la misma comunidad, pero igualmente hay estrategias de orientación y de apoyo para el manejo de esos factores” (Comunicación personal, 2017). Mientras en las instituciones educativas del distrito se concibe como un conflicto individual que se maneja de manera personalizada:

Si es una cosa ya muy grave pues hay que hacer remisión a otras instituciones... si ya es una cosa comprobada de droga entonces se hace su remisión a los lugares correspondientes. Allí y hasta ahí si se le dio solución y un manejo adecuado... (Sujeto 3, comunicación personal, 2017).

A partir de lo anterior se evidencia que aunque este conflicto se aborde desde distintas perspectivas, la concepción del uso de drogas es igual en todas las instituciones. Cabe mencionar que de igual manera que con las drogas, el porte de armas dentro de las instituciones distritales es una problemática frecuente que se considera un problema externo a las instituciones:

Lo que sí hemos tenido es chicos con porte de armas, se han decomisado. La excusa es que el anterior día hubo naranja, entonces lo que se hace es citar al acudiente y comentarles la situación y preguntarles por qué lo trajo. En algunos casos simplemente lo disculpan. Son situaciones externas entonces yo no hago un seguimiento tan

profundo, creo que en un momento ya comienza a ser una situación de propia de la familia (Sujeto 4, comunicación personal, 2017).

En cuanto a las similitudes entre instituciones privadas y distritales se encuentran conflictos leves y el manejo que le dan a las situaciones que involucran a población infantil, como afirma el sujeto 2 (2017) “...puede que en primaria pero pues los problemas son que me quitó el balón, que me pego con yo no sé qué...” (Comunicación personal). Así como en instituciones distritales se encontró:

...manejamos varias dificultades que se ven acá desde los chiquitos. En esta sede teniendo en cuenta el desarrollo en que se encuentran estos chiquitos al inicio pues los problemas y los conflictos que se presentan en un aula pues como “que me cogió el lápiz...” (Sujeto 3, comunicación personal, 2017).

Lo anterior demuestra cómo los conflictos que surgen en el área de primaria suelen ser conflictos que se pueden manejar desde los llamados de atención del profesorado o de coordinación, mientras en el área de bachillerato la dificultad crece, “pues en bachillerato ya hay situaciones más complejas obviamente, la dificultad de resolución es distinta, ya hay temas de redes sociales que de comentarios y eso” (Sujeto 2, comunicación personal, 2017).

Es relevante mencionar cómo a partir de las entrevistas surgió otro tipo de conflicto escolar que se presenta tanto en colegios privados como públicos, donde por diferencias idiosincráticas en cuanto a la forma de vestir o diferencias de puntos de vista los padres entran en conflicto directamente con la institución:

...llegó una mamá a decirme “Coordinadora, quiero saber en este manual de convivencia donde dice que mi niño de segundo de primaria no puede tener un peinado con los pelitos parados...” entonces yo le dije “No, mamita, en el manual de convivencia no dice

eso porque esa es la libre expresión de su hijo”, porque la orientadora le estaba diciendo que eso empoderaba a los niños... (Sujeto 3, comunicación personal, 2017).

...Están en desacuerdo con nuestra forma de tomar decisiones o son un poco testarudos en que sus posturas son las únicas verdaderas, en que lo que proponemos va en contra de los derechos de sus hijos y pues básicamente lo que dicen de manera errada es que cuando aislamos a un estudiante del aula por un día... (Sujeto 2, comunicación personal, 2017).

Estrategias para conflictos

En materia del manejo de las situaciones conflictivas emergieron estrategias y formas de gestión representativas de cada plantel, compartiendo algunos lineamientos entre ellos como la formación de grupos para la prevención y trato de situaciones y casos. En general, todas las instituciones se basan en el uso del diálogo para la resolución de conflictos, en especial con estudiantes de primaria. El Sujeto 1 compartió la idea de que en su institución existe un programa de resolución de conflictos desde el terreno del lenguaje:

...desde que se fundó el colegio un programa de resolución de conflictos y que ha favorecido mucho, porque trabaja mucho el tema del lenguaje. Desde el lenguaje, unos sitios donde ellos resuelven conflictos y que creo que eso ha favorecido que el tema de la agresión física...(Comunicación personal, 2017).

De este modo los demás sujetos también explican su método para abordar las situaciones conflictivas en primera instancia: “Si es leve se lleva a cabo un proceso de reflexión, de “análícelo”, vea qué fue lo que pasó, como de hacer caer en cuenta al estudiante qué fue lo que hizo, como un llamado de atención” (Sujeto 2, comunicación personal, 2017).

...entonces vamos y hablamos con esas personas y dicen “no, profe, era un chiste” y yo no sé qué, pero cuando es algo ya más grave se llaman a los padres de familia y los cito

aquí a mi oficina mirándolos a los ojos. Entonces se hace un registro y a medida que el estudiante agredido comienza a dar nombres yo los voy llamando a mi oficina ahí mismo. Ojalá se pudiera resolver con todos los padres de familia implicados, pero son situaciones que toca resolver ahí mismo... (Sujeto 4, comunicación personal, 2017).

...en este colegio a inicio de año siempre se establecen los mínimos de convivencia no negociables aquí y en la otra sede también. Entonces los niños y padres deben saber los mínimos no negociables que se les dice que son “estos, estos y estos...(Sujeto 3, comunicación personal, 2017).

Dicha estrategia es implementada mediante convivencias y talleres dentro del aula, juegos cooperativos y procesos reflexivos autónomos por parte del estudiante en las instituciones privadas, mientras que en las instituciones distritales se realizan encuentros en los cuales los padres de familia estén presentes. Cabe mencionar que estas estrategias también fueron utilizadas con los padres de familia, de modo que dichas estrategias incentiven el acompañamiento, pues las estrategias a veces se ven frustradas en materia de colaboración con los padres. En colegios privados la asistencia es mayor a citaciones y espacios como escuelas de padres comparado a la asistencia bastante baja de los padres de colegios distritales.

...algunos, hay otros que se citan y es porque los niños los veo muy agresivos pero no... con decirles que en las entregas de boletines, ese día era escuela abierta y yo me quedé aquí, recogí los boletines de los que no vinieron y eran como unos sesenta (60) padres de familia que no habían asistido. Volví a hacer una reunión y de esos sesenta (60) me llegaron treinta (30) y todavía hasta hoy tengo otros treinta boletines. Entonces si no les interesa su proceso académico, que es lo que los moviliza a ellos, imagínate de su proceso convivencial... (Sujeto 3, Comunicación personal, 2017).

Sin embargo, cabe mencionar que en lo que concierne a las instituciones de los sujetos 2, 3 y 4 los padres de familia están presentes a lo largo del proceso de resolución de situaciones conflictivas.

...Yo dejo que los padres participen en este momento, pero yo sí les advierto que yo les llamo a los otros estudiantes con la condición de que no los vayan ni a tocar, ni a regañar, ni a gritar, si es con esas condiciones sí los dejo participar si no no...(Sujeto 4, comunicación personal, 2017).

...Esto es también una carta de navegación que tenemos nosotros los docentes y coordinadores. Se le entregó a los padres de familia también como prevención y pues si sabemos, si tenemos las reglas claras pues ya sabemos qué pasa si las infringen. Y cada padre de familia tenía que firmar una hojita de recibimiento y aceptación, la idea era que la tuvieran en su casa y así...(Sujeto 3, comunicación personal, 2017).

...Entonces pues bueno, se maneja la situación con el profesor que identificó el conflicto y pues se le informa a los padres de familia de la situación, se les describe la situación y pues se les pide que lleven a cabo un proceso de reflexión con su hijo. En otras situaciones citamos a los padres de familia y se les comenta lo que pasó porque hay estudiantes que ya tienen antecedentes, que han tenido otros conflictos, que han tenido otras dificultades y que nos toca ahora atender...(Sujeto 2, comunicación personal, 2017).

El sujeto 1 por su parte no incluye a los padres de familia, pero se sigue un proceso estratégico de prevención que abarca a todos los cursos de la institución:

...Creo que en veintidós años que llevo allá he visto dos o tres situaciones no más entre estudiantes y yo creo que se debe al programa de resolución de conflictos que manejamos desde Kinder hasta arriba. Yo creo que eso ha favorecido...Se ponen consecuencias y se trabaja mucho el tema dentro del aula de clase, a medida de valores,

a nivel de poder. Hacemos convivencias, hacemos como crear nuevamente muchas redes de confianza...(Sujeto 1, comunicación personal, 2017).

Cuando en las instituciones privadas no funcionan las estrategias anteriormente descritas se usan contratos especiales como compromisos disciplinarios y matrículas condicionales, las cuales son el preámbulo a la exclusión escolar:

...Ahora, si es una falta muy grave pasamos a las estrategias disciplinarias que existen, que son el compromiso disciplinario o la matrícula condicional o si el caso amerita aplicar el conducto de convivencia, hay unas etapas que ya sea el profesor o el tutor o yo como coordinador identifica el conflicto llevamos a cabo un acta de mejoramiento. Un acta de mejoramiento es un documento en el cual se hace explícito qué fue lo que el estudiante hizo y que lo llevó a cometer esa falta, se establece una acción formativa y a eso se le hace un seguimiento, se le hace una observación periódica... (Sujeto 2, comunicación personal, 2017).

...Si es una falta grave, entonces se maneja como falta grave, se citan papás, se ponen consecuencias, matrículas condicionales... si llegara a ser el caso, pues hasta que el estudiante no para la situación pues puede ser... puede perder la matrícula en el colegio... (Sujeto 1, comunicación personal, 2017).

Por otra parte, en instituciones distritales como la del sujeto 4 se utilizan estrategias alternativas para no llegar a compromisos contractuales como los descritos anteriormente, este colegio destaca por hacer uso de estrategias de prevención y conciliación basadas en programas estatales como la del grupo Hermes y grupos auto gestionados por los estudiantes como los palabrerros, los cuales interceden como mediadores de conflictos.

...Hay también las estrategias del grupo HERMES que vienen de la Cámara de comercio que están viniendo una vez al mes y lo que están promoviendo es un trabajo con líderes conciliadores y es un trabajo muy bueno y pues también se trabaja solución de conflictos

y participan todos los grupos...aquí hay un proyecto que es el de los palabreros, hay una profesora que tiene ese manejo, es un grupo que maneja esos conflictos, se ponen en el descanso en una esquina al lado de la cancha de fútbol y ahí supervisan a todos, si hay un conflicto ellos se meten a intentar solucionar el problema a través del diálogo, entonces sí, es más restaurativo que punitivo. Pocas veces cuando es ya agresiones graves si hay que hacer una labor punitiva, donde se llama al acudiente y se pone una solución correctiva...En cada curso hay un palabrero, se eligieron y los presente en todo el colegio y van rotando cada año, y pues eso, se dedican a solucionar los conflictos, entonces hacen parte del conducto regular se llama primero a los palabreros, si no se puede entonces llaman al coordinador de grupo y si no se puede pues me remiten el caso a mí el coordinador general y pues si la cosa es grave pasará a instancias mayores...(Sujeto 4, comunicación personal, 2017).

Aun así, cabe mencionar como el sujeto 4 implementa estrategias de un carácter más punitivo que restaurativo cuando afirma que:

...Ya cuando son situaciones especiales yo la sanción que aplicó es trabajo en el descanso, yo tengo el libro de los valores donde están la honestidad, el respeto, tolerancia... y se le entrega al pelao una sanción: léame este artículo y sáquele las ideas principales, haga un dibujo y preséntelo en el salón, esto para que los padres vean que si se hace algo al respecto y pues la misma historia, yo le hago seguimiento a esos casos 2, 3, 4 días a ver si siguieron molestando...(Sujeto 4, comunicación personal, 2017).

Lo anterior da cuenta de cómo estas estrategias se implementan con el fin de demostrarle al estudiante qué es lo que pierde cuando se llega a estas instancias, mas no en demostrarle porque lo que ha hecho no es permitido. Lo mismo sucede en la institución del sujeto 3, donde al no existir medidas alternativas se sigue el conducto regular hasta llegar a un proceso de exclusión

escolar, evidenciando que no hay ningún seguimiento por parte de la institución que lleva a cabo tal proceso.

...Pero si son cosas mayores es remitido a coordinación y a orientación dependiendo del caso. Entonces allí el caso remitido se trabaja con coordinación, orientación y con padres. Se cita a los acudientes y se mira qué es lo que está pasando con estos niños, si es una cosa ya muy grave pues hay que hacer remisión a otras instituciones...(Sujeto 3, comunicación personal, 2017).

Proceso disciplinario

El proceso disciplinario está concertado según se ve en el manual de convivencia, documento que además de establecer los derechos y deberes de los miembros de la comunidad escolar clasifica las faltas cometidas en diferentes niveles. Las singularidades de cada colegio sobre sus normas y la administración de éstas permiten que a juicio de las directivas y profesionales se convoque comités de convivencia, se cite padres de familia o se tomen otras medidas que se consideren oportunas.

Respecto a la exclusión como acción disciplinaria se podría decir que todavía existe como medida en los planteles educativos. Su presencia fue general en la declaración de todos los profesionales entrevistados en este estudio. Sin embargo, se le menciona más como cancelación de matrícula como vemos en el Sujeto 1: “Digamos, en los casos que yo he manejado en el colegio, se reúne el consejo y se habla para que hagan un retiro voluntario ellos antes de que salga expulsado. Pero el colegio va a cancelar la matrícula...”(Comunicación personal, 2017). El Sujeto 2 también expresó: “Digamos que en términos de cancelación, no expulsión, hay en el contrato unas cláusulas en el manual de convivencia las cuales generarían la cancelación del contrato...” (Comunicación personal, 2017). El sujeto 3 de igual forma señaló: “Creo que expulsión es un término que pues sí existe, pero aquí se habla es de cancelación de matrícula en

el manual de convivencia, pero de expulsión como tal ya no. Lo que se procura es que la familia lo saque antes de que lo haga el colegio...”(Comunicación personal, 2017).

Esta medida se reconoce como el último paso después de que una situación conflictiva haya pasado a través de todos los protocolos y procesos estipulados por el colegio en su manual de convivencia sin haber conseguido una solución. Se decide usarla como último recurso intentando no afectar al alumno según el Sujeto 1: “No nos interesa como... dañar el futuro académico del estudiante, pero sí que quede claro que no puede estar más en el colegio porque ya agotó como todas las escalas de apoyo desde la convivencia...” (Comunicación personal, 2017). La cancelación de matrícula va acompañada previamente de un retiro voluntario por parte del estudiante y de sus acudientes.

Por otra parte se encontró que en ciertos colegios divididos en sedes, la gestión de conflictos puede verse afectada y ser contraproducente para el manejo de un caso conflictivo. Un ejemplo de lo mencionado anteriormente se puede encontrar en la entrevista realizada al sujeto 3 donde se describe el proceso de exclusión de un estudiante de bachillerato, el cual fue aislado del plantel educativo debido a su historial de problemáticas basadas en episodios de violencia hacia otros estudiantes, dando cuenta de que no existen redes de apoyo entre las diferentes instituciones educativas y una situación conflictiva se maneja hasta cierto punto, deshaciéndose del problema a nivel institucional pero agravándose a nivel formativo y social.

...Yo no sé cuál es la línea que debe dividir entre manejar un buen proceso con un estudiante y que ese proceso se nos salga de las manos como docente, coordinador... y esos niños se enfrentan a una sociedad muy dura, a la calle (sujeto 3, comunicación personal, 2017).

La suspensión como método es poco usual, operando al parecer en las sedes distritales, pero sin mayor reconocimiento por su carencia de formación y apoyo en los procesos

disciplinarios. Es mencionada en el Sujeto 4 con el fin de que el estudiante reflexione respecto a una conducta errática o la situación conflictiva que haya generado.

Lo encontrado sobre rol de los profesionales como orientadores y psicólogos educativos en los colegios tomados para el estudio evidenció una diferencia bastante marcada entre ambas labores. En primer lugar los sujetos 3 y 4 se refirieron al orientador como la figura central para la prevención, acompañamiento y gestión de situaciones conflicto. El sujeto 4 compartió:

La orientadora, ella me ayuda con asuntos de connotación sexual, que los dibujos, que lo que dicen... Ella hace un trabajo muy especial en ese tema y si algo hace un taller en ese grupo y también trabaja más cosas como el abuso que se pueda presentar en la casa, intentos de suicidio, cosas que se pueden presentar... (Comunicación personal, 2017).

Estos orientadores en general tienen una formación de trabajador social y según el Sujeto 3 reciben instrucción por parte de la Secretaría de Educación. Aunque sí existe el psicólogo en la institución distrital, predomina el orientador por encima de éste como lo manifestó el Sujeto 3:

Hay una psicóloga en la sede de allá de los grandes... pero lo que yo te podría decir que yo conozco son fonoaudiólogas, psicólogas, psicopedagogas y algunas profes que se han hecho unas maestrías en... hay profes, por ejemplo, licenciadas en básica primaria y se hicieron la maestría que yo hice para evitarse el paso de enviar un caso a orientación, por ejemplo (Comunicación personal, 2017).

El Sujeto 4 también se refirió a la formación de las orientadoras de su sede:

Ella fue maestra, es educadora especial, la verdad no sé muy bien, pero no es psicóloga, la mayoría vienen de la pedagógica, en nuestro caso tenemos 6 orientadoras y algunas de pronto son más cercanas a la psicología, pero son personas muy capaces desde lo humano (Comunicación personal, 2017).

Cuando al Sujeto 3 se le mencionó que si más que la presencia de un psicólogo se contaba con la de un orientador éste contestó: “Sí, no es psicólogo, es orientador” (Comunicación personal, 2017), reafirmando así el predominio del orientador sobre el psicólogo en los planteles del distrito.

Los sujetos 1 y 2 mencionaron al psicólogo educativo como el principal encargado de estrategias de prevención y manejo. Un hecho sobresaliente en la información dada por el Sujeto 1 respecto al psicólogo en los colegios radica en la importancia de formar profesionales que trabajen siendo más críticos respecto al panorama y estructura del sistema educativo, yendo más allá de lo convencional y que posean conocimientos pedagógicos:

... yo no quiero un psicólogo que haga pruebas solamente o que espere en un escritorio a diario sentado a diagnosticar niños... yo pienso que un psicólogo educativo tiene que saber de educación ¿sí?... tiene su formación obviamente en todo el tema que es la formación emocional, todo el tema del desarrollo, pero si no saben de educación es imposible que hagan el trabajo en un salón o en un colegio... (Comunicación personal, 2017).

Adicionalmente el Sujeto 1 dejó claro que se trabaja con alumnos, profesores y familias entre algunas de las funciones del psicólogo:

Hacen seguimiento de casos, hacemos admisiones, tenemos todo el programa de formación a cargo nuestro, entonces todo lo que es: habilidades sociales, resolución de conflictos, abuso de sustancias bullying... todos los talleres de formación tanto con padres como con alumnos están a cargo nuestro (Comunicación personal, 2017).

Dentro de la descripción de las funciones por parte del Sujeto 1 se identificó que se ve a los psicólogos como los “magos sin magia”, cuando se espera que con remitir a ellos un caso problema y aplicarle unas pruebas o apenas una sesión de intervención el profesional logre hacer

que el alumno supere su dificultad. Por su parte el Sujeto 2 reconoció la importancia del profesional de la psicología educativa ya que resalta las funciones que efectúan:

Tienen un papel de orientación y de apoyo no sólo para los estudiantes, también para nosotros. En el proyecto de tutoría ellos nos dan muchas pautas, logramos caracterizar y diagnosticar a la población bajo unas pruebas que ellos aplican. Logran identificar qué estudiantes son socialmente más efectivos y sobre esa mirada de ellos nosotros trabajamos. Es más de apoyo y de orientación (Comunicación personal, 2017).

Asimismo, el Sujeto 2 también resaltó la presencia de estos profesionales en todas las contrariedades del aula: “No, ellos están presentes desde el conflicto más sencillo hasta el más grave, ellos también hacen ese seguimiento” (Comunicación personal, 2017). También exalta a los psicólogos escolares como figuras centrales, “mano derecha” de las directivas que ofrecen miradas distintas acerca de los alumnos.

Discusión

Este estudio recolectó, mediante testimonio de profesionales educativos, un panorama de las acciones, lineamientos y realidades de la educación y de la forma en que dichos profesionales intervienen en ella.

El sujeto 3 (2017) afirmaba que: “... Porque de los que he sabido que los echan, los que les hago seguimiento más o menos, unos de esas dificultades graves no siguen en el colegio, los sacamos... los sacamos... esos niños se van a la calle...” por lo que sostenemos que las medidas exclusivas o de carácter punitivo como impedir la continuación de un alumno en las aulas representa un riesgo significativo para su futuro, cerrándole puertas a la llegada de otras

oportunidades de desarrollo personal y profesional, así como atentando contra su motivación de crecimiento académico y humano.

Acompañando la situación del expulsado queremos resaltar la falta de proximidad en algunos casos de los profesionales resaltada por Robles (2010) ya que como afirmó el sujeto 3 (2017):

...Yo no sé cuál es la línea que debe dividir entre manejar un buen proceso con un estudiante y que ese proceso se nos salga de las manos como docente, coordinador... y esos niños se enfrentan a una sociedad muy dura, a la calle.

Se evidencia que hace falta el ponerse en el lugar del alumno que atraviesa una situación de exclusión, no sólo respecto al manejo y gestión de esta sino a la búsqueda del origen de la misma, ya que para los profesionales nadie debe sobrar, menos cuando es un estudiante problemático y necesitado de orientación con el que se debe poner en marcha los recursos posibles para su acompañamiento y posterior mejoría (Robles, 2010). Según lo encontrado en los resultados se observa como la capacidad de llevar a cabo estrategias para el manejo de situaciones conflictivas está estrechamente relacionada a la variedad de personal que existe en instituciones privadas que cuentan con dichos recursos, dicho personal cumple roles específicos, bien definidos en cuanto a tareas a realizar.

La figura de psicólogo existe y se encarga de situaciones conflictivas en instituciones privadas, principalmente en la institución laica del sujeto 1, en donde el grupo de psicólogas está encargado de generar estrategias preventivas contra los diferentes tipos de conflictos en todo el colegio, basando su intervención desde la educación más que desde la psicología como tal, desmontando la idea de que el psicólogo educativo es alguien sin un rol fijo como proponen Palazzoli, et.al. (1986). Aun así, a partir del rol que asumen los psicólogos en la institución del sujeto 2 se evidencia cómo la concepción del psicólogo educativo está ligada a

funciones propias de la psicología clínica, donde el psicólogo es un experto en diagnósticos más que un profesional de la educación y sus dinámicas.

Importante aclarar cómo los orientadores de instituciones distritales definen sus estrategias a partir de casos individualizados, donde hay pocas estrategias en cuanto al carácter colectivo que según en el MEN (2011) se deben proponer en la escuela. También se encuentra que la función de estos orientadores está devaluada dentro de las instituciones, donde se encargan de problemáticas de índole social externas al contexto educativo sin la capacidad de realizar un seguimiento que proporcione herramientas para su intervención, así como se encargan de tareas que aunque importantes, resultan ser poco competentes en relación con su formación como lo es encargarse de la logística que rodea los refrigerios, evidenciando que lo propuesto por la secretaría de educación (2014) de que son los o las orientadoras quienes se encargan en mayor medida de las situaciones negativas no es coherente con aquello que las instituciones realmente hacen.

En cuanto a las estrategias que llevan a cabo estos orientadores o psicólogos se observa cómo los padres son los grandes ausentes de los procesos formativos de sus hijos en cuanto a la educación formal se refiere en instituciones distritales. Su baja asistencia a espacios de retroalimentación como entrega de boletines o a llamados de atención por parte de los profesores a sus hijos demuestra que aquello que se aprende en el hogar y en el colegio no está en sintonía, ese empalme entre los principales contextos del estudiante es fundamental para que exista un verdadero proceso a nivel macro en lo educativo, de modo que pueda haber un desarrollo a nivel social en el país.

Los resultados demuestran que aunque los padres asistan a los procesos disciplinarios planeados por las instituciones en algunos casos (los más severos por lo general), no suelen estar en sintonía con el punto de vista de la institución, por lo que cuando los padres están presentes lo

hacen porque ellos mismos también generan conflictos en el ambiente escolar. Lastimosamente no se presentaron casos en los que la cancelación de matrícula como opción presentada a los padres haya sido rechazada, lo cual podría tratarse de una simple diferencia a nivel conceptual ya que puesta en escena tiene el mismo fin que la expulsión. Cabe recordar que la expulsión como tal tiene repercusiones a futuro en la escolaridad del individuo en cuestión, por lo que una cancelación de matrícula daría cuenta de un retiro por parte del estudiante.

Aun así, lo anterior no resuelve el problema de raíz, en el cual en vez de intentar resolver o mermar la situación conflictiva que envuelve a los estudiantes se opta por remitirlos a otras instituciones, como es el caso de la institución del sujeto 3, hay un punto en el cual el estudiante no puede rotar más de una institución a otra, es aquí donde se genera la exclusión escolar, es aquí donde se legitiman dinámicas que reproducen la pobreza y la miseria.

Es en este punto donde fallan los procesos disciplinarios basados en manuales de convivencia, no hay un abordaje subjetivo del problema y queda bajo escrito que todos los casos a estudiar se manejen bajo los mismos parámetros, generalizando el problema a una sola razón basada en argumentos jurídicos y/o morales, lo cual sesga de gran manera el ejercicio de la justicia dentro de las instituciones educativas, pues, como dicho anteriormente, a la hora de resolver una situación conflictiva las variables contextuales de otra índole que no sea la escolar se abordan de una manera muy superficial, generando un juicio que se queda corto para decidir procesos educativos a nivel micro y macro.

Conclusiones

- Aunque en los colegios del distrito existen psicólogos ejerciendo su labor, la principal figura sobre la que recaen los acompañamientos, prevenciones y contribuciones a la

resolución de conflictos corresponde al cargo de orientador en colaboración con coordinadores y directivas.

- Los psicólogos educativos son la figura central en el manejo situaciones conflictivas en los colegios privados, además de los coordinadores.
- En general los orientadores, psicólogos y figuras de acompañamiento dentro de la institución coinciden en agotar hasta el último recurso disponible antes que expulsar a un estudiante conflictivo, reconociendo que dicha medida sólo agravaría y desplazaría el problema.
- El acoso y su manifestación virtual (Ciberbullying o *Cyberbullying*) parece ser un común denominador en las instituciones educativas que va siendo cada vez más frecuente, convirtiéndose en el principal conflicto presente hoy en día en los colegios.
- Las agresiones físicas parecen ser más comunes en los colegios públicos que en los privados.
- Gran parte del alumnado del colegio público presenta dificultades económicas y sociales.
- La expulsión es reemplazada por cancelación de matrícula y retiro voluntario del alumno.
- Profesionales de colegios privados y del distrito reconocen la brecha bastante pronunciada que les separa respecto a la calidad de servicios al momento de trabajar una situación conflictiva.
- También se manifiesta por parte de los profesionales la necesidad de crear y fomentar un pensamiento crítico frente al sistema educativo nacional.
- Tanto en las instituciones públicas como privadas todo manual de convivencia conforme a lo estipulado en la ley 115 de 1994 cuenta con un reglamento bastante estructurado y

claro respecto al conducto regular a seguir en los casos donde se presentan situaciones conflictivas o delicadas en el colegio.

- Aunque no es muy común, la suspensión sigue dándose en las aulas como medida ante faltas graves o muy graves. Uno de los cuatro profesionales entrevistados (Sujeto 4) reconoció usarla.
- El diálogo y las medidas restaurativas parecen estar ganando terreno por encima de las medidas punitivas tradicionales en lo que respecta a los dos tipos de institución.
- En los colegios tanto públicos como privados se evidencia alta población de alumnos con padres separados, madres solteras o padres cumpliendo condenas penitenciarias.
- Los padres de familia según lo expresan los profesionales son de fundamental importancia para el trabajo, la prevención y restauración frente a los conflictos que tienen lugar en el colegio. Sin embargo, tanto en el sector escolar público como en el privado la asistencia de padres a eventos como entregas de boletines, citaciones y escuelas de padres cada vez es más reducida.

Recomendaciones

Ya que la pregunta que se pretende responder con este estudio exploratorio está orientada hacia cuáles son las estrategias y los manejos gestionados por los profesionales educativos, orientadores y psicólogos, se considera que el tiempo destinado al desarrollo de este proyecto limitó las posibilidades de exploración. Se recomienda para su posterior trabajo tener en cuenta otros tipos de instituciones como colegios en concesión, la voz de los alumnos que experimentan estas situaciones e incluso contar con el testimonio de los padres de familia, éstos que según

reveló el estudio tienen un valor fundamental para el progreso de las dinámicas y estrategias respecto a sus hijos, la comunidad escolar y la sociedad.

De igual forma, aunque la colaboración de los sujetos fue informativa, constructiva y cordial, se recomienda contar con un banco de participantes amplio que permita sustituir a un participante que renuncie a contribuir o que por motivos personales desista. El número de instituciones debe ser ampliado de igual forma, puesto que reconocemos que debido a la condición única de cada sitio donde se ubica un plantel educativo, independiente de su condición de educación pública o privada, tendrá casos o condiciones que lo harán único respecto a la gestión y problemáticas que allí se presenten, logrando enriquecer el horizonte de exploración.

Referencias

- Adedeji, A. (1985). *Child study in educational practice*. Lagos, Nigeria: Macmillan Publishing company.
- Alcaldía mayor de Bogotá (2012). *Vigilancia epidemiológica del abuso sustancias psicoactivas a través del subsistema - VESPA en el Distrito Capital*. Bogotá D.C.: Secretaría distrital de salud.
- Aluede, O., & Ikechukwu, B. N. (2002). *Las funciones del orientador escolar para minimizar el abandono escolar en los adolescentes*. *Orientación y sociedad*, 3, 83-88.
- Angulo, L. N., & Peña, D. (2015). Conductas disruptivas presentes en estudiantes del tercer año de educación media general. *Administración Educativa*, (2), 87-110.
- Animba, O., Denga, D. I., & Omoluabi, P. F. (Eds.). (1993). *An Appraisal of Student Unrest in Nigeria*. ABIC Publishers.
- Ansere, J. K. (1982) *The relevance of distant education to socio-economic development in adult education in Nigeria*. Ibadan, Nigeria: Afrograka Publishers.
- Arcila, G., & Pereira Cabrera, A. (2002). *Los manuales de convivencia y la construcción de la noción de justicia*. Recuperado de: <http://www.pedagogica.edu.co/storage/rce/articulos/pag092-098.pdf>
- Arias, J.. (2012). *PSICOLOGÍA EDUCATIVA, PSICOPEDAGOGÍA, CONOZCÁMOLAS*. febrero 15, 2017, de Universidad Pedagógica Nacional Sitio web: http://www.pedagogica.edu.co/storage/ps/articulos/peda11_08arti.pdf

- Besada, M. D. (11 de Enero de 2016). *El papel del orientador ante los expedientes disciplinarios*. Obtenido de Colectivo Orienta: <https://colectivorienta.wordpress.com/2016/01/11/el-papel-del-orientador-ante-los-expedientes-disciplinarios/>
- Castillo, A., & Blanco, S. M. (2009). *La deserción compleja*. Ibagué: Universidad de Ibagué.
- Bezerra, T. (2011). "... e uma alternativa para a exclusão escolar, tem?". *Revista brasileira de pós-graduação RBPG*, 181-202.
- Bogotá, R. (14 de Abril de 2015). *Distrito reconoce que sí hay problemas en los entornos escolares*. Obtenido de El Espectador: <http://www.elespectador.com/noticias/bogota/distrito-reconoce-si-hay-problemas-los-entornos-escolar-articulo-554775>
- Borbon, L. P., & Almario, S. (2010). *DESESCOLARIZACIÓN EN EL MUNICIPIO DE SOACHA*. Bogotá D.C: Universidad militar Nueva Granada.
- Bowditch, C. (1993). Getting rid of troublemakers: High school disciplinary procedures and the production of dropouts. *Social Problems*, 40(4), 493-509.
- Camacho, I. (2005). *FACTORES PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON EL CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS EN ESTUDIANTES DE SECUNDARIA*. Recuperado de: http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamerica_nos_psicologia/volumen5_numero1/articulo_3.pdf
- Campos, J. A. A. (1995). *Evaluación psicológica en niños y adolescentes*. F. S. Moreno (Ed.). Síntesis.
- Chaux, E. (2013). *Educación, convivencia y agresión escolar*.
- Chaux, E., Bustamante, A. & Rodríguez, G.I. (2017). Conflictos y acoso escolar en los manuales de convivencia. Palabra Maestra. Bogotá: Fundación Compartir.
- Colegio Colombiano de Psicólogos, (2011). Perfiles por competencias del profesional en Psicología. *Colombia: Colegio Colombiano de Psicólogos*.
- Concejo de Bogotá D.C. (23 de Junio de 2008). *ACUERDO 309*. Obtenido de Alcaldía de Bogotá: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=30968>
- Concejo de Bogotá D.C. (8 de Septiembre de 2010). *ACUERDO 449 DE 2010*. Obtenido de Alcaldía de Bogotá: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=40341>
- Congreso de Colombia. (2013). *Ley 1620*. Bogotá D.C. Obtenido de: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201620%20DEL%2015%20DE%20MARZO%20DE%202013.pdf>

- Corte constitucional. (6 de Agosto de 2003). *Sentencia T-671/03 - Derecho a la educación*. Obtenido de Corte constitucional: <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2003/t-671-03.htm>
- Cuellar, L., & Acosta, M. M. (2013). *El acoso escolar virtual, ¿un mundo sin límites?* En L. Cuellar, M. M. Acosta, & J. Martínez, *EL BULLYING POR HOMOFOBIA DEBE SALIR DEL CLOSET* (págs. 43-51). Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Durkheim, E. (1967). Individuelle und kollektive Vorstellungen. *individual and collective representations*, 45-83.
- Elliott, D. S., & Voss, H. L. (1974). Delinquency and dropout. USA Health and Co.
- Fafunso, D. A. (1994) *A study of educational needs of streets children/youths in Oshodi . Isolo Local Government Areas of Lagos State* . Tesis de M.Ed inédita, Universidad de Lagos, Nigeria.
- Fernández, I. (1998). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos: El clima escolar como factor de calidad*. Madrid: Nancea.
- Forns, M. (1994). El psicólogo en el contexto educativo. *Anuario de psicología*, 63, 187-211.
- Garaigordobil, M. (28 de Octubre de 2009). *PAPEL DEL PSICÓLOGO EN LOS CENTROS EDUCATIVOS*. Obtenido de Infocop: http://www.infocop.es/view_article.asp?id=2556
- García, M. C. (2011). *INDUCCIÓN DE DOCENTES ORIENTADORES*. Bogotá D.C.: Ministerio de educación nacional.
- Government, N. (Agosto de 2014). *¿Qué significa si su hijo es suspendido o expulsado del colegio?* Obtenido de *¿Qué sucederá? ¿Qué puede hacer usted? ¿Quién podrá ayudarle?:* http://www.schools.nsw.edu.au/media/downloads/languagesupport/suspension/parentbrochure/spb_spanish.pdf
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México D.F.: Mc Graw Hill.
- Ikechukwu, B. (2000). *Variables that predispose adolescents to dropout of schools; implications for guidance and counseling*. Ekpoma: Ambrose Alli University.
- Jares, X. R. (1997). El lugar del conflicto en la organización. *Revista Iberoamericana de educación*, (15).
- Jiménez, M., Luengo, J., & Taberner, J. (2009). *EXCLUSIÓN SOCIAL Y EXCLUSIÓN EDUCATIVA COMO FRACASOS. CONCEPTOS Y LÍNEAS PARA SU COMPRENSIÓN E INVESTIGACIÓN*. *Revista profesorado*, 12-49.
- Losen, D. J., & Skiba, R. J. (2010). Suspended education: Urban middle schools in crisis.

- Meyer, J. W., Boli, J., Thomas, G. M., & Ramirez, F. O. (1997). World society and the nation-state. *American Journal of sociology*, 103(1), 144-181.
- Ministerio de educación, (2013). *Guías pedagógicas para la convivencia escolar: Parte II manual de convivencia*. Bogotá D.C.: Ministerio de educación nacional. Recuperado de: <https://colzaga.edu.co/descargas/Guia%2049%20-%20II%20Parte%20-%20Manual%20de%20Convivencia.pdf>
- Ministerio de Educación. (2016). *Permanencia del alumno en el establecimiento educativo*. Bogotá, Colombia. Oficina de asesoría jurídica. Recuperado de: <http://www.mineduccion.gov.co/1621/article-86906.html>
- Ministerio de Educación. (2010). *Sistema educativo colombiano*. Recuperado de: <http://www.mineduccion.gov.co/1759/w3-article-233839.html>
- Ministerio de educación, (6 de Mayo de 2016). *Resolución #09317* . Obtenido de Ministerio de educación: <http://www.mineduccion.gov.co/1759/w3-article-357013.html>
- Ministerio de Justicia y del derecho. (2013). *Estudio nacional de consumo de sustancias psicoactivas en población escolar Colombia - 2011 Informe final*. Recuperado de: https://www.unodc.org/documents/colombia/2013/septiembre/Estudio_Poblacion_Escolar_2011.pdf
- OCDE. (2016). *Revisión de políticas nacionales de educación: La educación en Colombia*. Bogotá D.C.: Ministerio de educación.
- Okedara, J. (1986). An appraisal of the mass literacy programme in 1982/83 session. *Lagos, Nigeria Federal ministry of education*.
- Ozigi, A., & Canham, P. (1978). *Learning and Teaching; Principles and Practice of Education for Nigerian Teacher Training Colleges*. Oxford University Press.
- Palazzoli, M., Cirillo, S., D Ettore, L., Garbellini, M., Ghezzi, D., Lerma, M., . . . Nichele, M. (1986). *El mago sin magia: Cómo cambiar la situación del psicólogo en la escuela*. Barcelona: Paidós Ecuador: 5ta edición.
- Peralta, B. (2009). LA FORMACIÓN CIUDADANA EN EL SISTEMA EDUCATIVO DE COLOMBIA: ¿UNA MIRADA REACTIVA O TRANSFORMADORA? *ELEUTHERA*, 165-178.
- Pérez-Archundia, Eduardo; Gutiérrez-Méndez, David; (2016). *EL CONFLICTO EN LAS INSTITUCIONES ESCOLARES*. *Ra Ximhai*, Enero-Junio, 163-180.
- Personería de Bogotá D.C. (19 de Noviembre de 2012). *Crece percepción de inseguridad dentro y fuera de colegios públicos y privados*. Obtenido de Personería de Bogotá, D.C:

<http://www.personeriabogota.gov.co/archivo-2012/item/122-crece-percepcion-de-inseguridad-dentro-y-fuera-de-colegios-publicos-y-privados>

- Petras, H., Ialongo, N., Buckley, J., Masyn, K., & Kellam, S. (2011). Who Is Most at Risk for School Removal? A Multilevel Discrete-Time Survival Analysis of Individual- and Context-Level Influences. *Journal of educational psychology*, 223-237.
- Robles, R. (19 de marzo de 2010). *Vida del profesor*. Obtenido de El blog de Rafael Robles : <http://www.rafaelrobles.com/2010/03/expulsar-no-es-educar/>
- Sapiains, R., & Zuleta, P. (2001). *Representaciones sociales de la Escuela en jóvenes urbano populares desescolarizados. Última década*, 53-72.
- Sarmiento, A. (2006). *UNA ESTRATEGIA PARA AUMENTAR LA RETENCIÓN DE LOS ESTUDIANTES*. Ministerio de educación nacional. Recuperado de: http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-122720_archivo_pdf.pdf
- Secretaría de educación del Distrito. (2014). *La convivencia escolar, cuestión humana. MaNual: Orientación escolar en asuntos de convivencia*. Bogotá D.C: Urbana Comunicaciones S.A.S.
- Secretaría de educación del Distrito. (2014). *La convivencia escolar, cuestión humana. Reflexión acerca del rol y función de la orientación escolar en asuntos de convivencia*. Bogotá D.C: Urbana Comunicaciones S.A.S.
- Semana (2015). *Consumir drogas no es motivo para expulsar a un niño*. Agosto 13 de 2015.
- Sheet, R. H; Izard, B. G. & Atterbery, P. (1997) Bridge: A programme designed to ease the transition from the middle level to high school. *NASSP Bulletin* . 81 (593), 93 – 99
- Sierra, D., Pérez, M., Pérez, A., & Núñez, M. (2005). Representaciones sociales en jóvenes consumidores y no consumidores de sustancias psicoactivas. *Nuevos rumbos*, 349-360.
- Skiba, R. J., Knesting, K., & Bush, L. D. (2002). Culturally competent assessment: More than nonbiased tests. *Journal of Child and Family Studies*, 11(1), 61-78.
- Skiba, R., & Knesting, K. (2001). Zero tolerance, zero evidence: An analysis of school disciplinary practice . *Wiley periodicals.inc*, 17-43.
- Soto, V. (1996): «Teorías críticas y currículo». Santiago: umce.
Superintendencia de Chile. (Septiembre de 2016). *Medidas disciplinarias expresadas en categorías*. Obtenido de Superintendencia de educación: http://denuncias.supereduc.cl/cuestionario1/denuncias_tematicos.html
- Torrego, J. C. (2010). El modelo integrado: un marco educativo para la gestión de los conflictos de convivencia desde una perspectiva de centro. *Ponencia en VII Jornadas de Cooperación Educativa con Iberoamérica sobre Educación Especial e Inclusión Educativa*. Madrid:

Ministerio de Educación y Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe. Recuperado de: <http://www.mecd.gob.es/dms-static/90bec7b4-774b-4242-ba94-cc00c485f74a/2010-resumen-modelo-integrado-jc-torrego-pdf.pdf>

Unicef. (2011). *CLIMA, CONFLICTOS Y VIOLENCIA EN LA ESCUELA*. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO). Recuperado de: https://www.unicef.org/argentina/spanish/clima_conflicto_violencia_escuelas.pdf

Unicef. (2009). *El Programa para la Gestión de Conflicto Escolar Hermes*. Cámara de Comercio de Bogotá, Colombia. Recuperado de: [https://www.unicef.org/lac/HERMES_ESPANOL_FINAL-1\(2\).pdf](https://www.unicef.org/lac/HERMES_ESPANOL_FINAL-1(2).pdf)

Universidad Pedagógica Nacional (2009). *EVALUACIÓN MANUALES DE CONVIVENCIA ESCOLAR: APLICACIÓN DE CONTENIDOS Y PARTICIPACIÓN ACTIVA DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN SU DEFINICIÓN -MAGDALENA, BOYACÁ Y SOACHA-*. Bogotá: UPN.

Univisión. (24 de Julio de S.F). *Expulsiones escolares tienen efectos dañinos*. Obtenido de UnivisiónNoticias: <http://www.univision.com/noticias/expulsiones-escolares-tienen-efectos-daninos-fotos>

Vaello, J. (2003). *Resolución de conflictos en el aula*. Madrid, España: Editorial: Santillana Educación. Recuperado de: <http://lnx.educacionenmalaga.es/valores/files/2011/12/Resoluci%C3%B3n-conflictos-en-el-aula.pdf>

8. Anexos

FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Participante:

La presente investigación es desarrollada por Juan Sebastián Morales CC. 1014244045 de Bogotá y Mateo Ávila CC. 1020799586, estudiantes de Psicología.

Si usted accede a contribuir con la investigación en curso se le aplicará una entrevista de carácter semi-estructurado. Está en total libertad de no contestar o pasar por alto cualquier pregunta si así lo considera. Asimismo, si alguna de las preguntas formuladas le genera incomodidad, por favor, manifiéstelo. De igual manera podrá retirarse definitivamente o dar fin a la entrevista en el momento que lo desee. Los riesgos de su participación son mínimos como se contempla en la resolución 008430 del 04 de octubre 1993 del entonces Ministerio de salud, mediante el artículo 11, artículo 14, artículo 15 y parágrafo primero de éste.

Le informamos también que los resultados obtenidos por medio de este estudio obedecen únicamente a fines académicos y no serán desviados a terceros para ningún otro propósito ajeno al comunicado, obedeciendo al carácter estrictamente confidencial aquí expresado.

Los beneficios obtenidos por su contribución colaboran a la expansión del conocimiento académico, la regulación de herramientas dentro de campos interdisciplinarios, el enriquecimiento académico de la Psicología y la búsqueda de alternativas para la mejora de la educación.

Yo, _____ identificado con la cédula de ciudadanía _____ de _____, acepto contribuir y participar voluntariamente de ésta investigación El manejo ejercido por los profesionales educativos y psicólogos en situaciones conflictivas y considerables en el ambiente escolar. He sido informado de los procedimientos a seguir, las implicaciones y contribuciones obtenidas.

Participante

CC. _____

Testigo 1

CC. _____

Testigo 2

CC. _____

Juan Sebastián Morales

CC. _____

Mateo Ávila Marín

CC. _____

Anexo B: Formato de validación del instrumento implementado

VALIDACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

Estimado/a validador/a:

Nos es grato dirigirnos a usted, solicitando su colaboración desde su posición de experto con el fin de evaluar las preguntas con las que se construyó este instrumento, que busca explorar y analizar el manejo de los profesionales educativos y los profesionales de la psicología educativa en las situaciones conflictivas del ambiente escolar.

Este instrumento de estudio cualitativo persigue fines exploratorios y espera brindar mayor información en el plano de lo educativo. Se plantea realizar una entrevistas semi estructuradas a profesionales, orientadores y autoridades en los planteles educativos ahondando en las estrategias para el trato y solución de problemáticas disciplinarias. Su participación y aporte serán de suma importancia para llevar a cabo nuestro objetivo y desarrollar el tema propuesto.

A continuación presentamos las generalidades del instrumento incluyendo los objetivos de la investigación, los criterios de validación del instrumento y las categorías de análisis para su información.

Objetivo General

Identificar las estrategias y manejos alternativos ejercidos por los profesionales educativos y psicólogos en situaciones conflictivas en el ambiente escolar que pueden llevar a la exclusión del sistema escolar

y como objetivos específicos:

- Conocer y explicar las razones de expulsión disciplinaria.
- Identificar alternativas que los colegios ofrecen frente al manejo de situaciones disciplinarias que pueden llevar a la exclusión del sistema escolar
- Identificar quién se encarga y cómo se manejan los procesos disciplinarios que pueden llevar a la expulsión.
- Conocer el rol del psicólogo en situaciones conflictivas que pueden llevar a la exclusión.
- Identificar las realidades del entorno escolar y público que afecten a los estudiantes en su diario vivir dentro y fuera de las aulas.

Formato del instrumento:

La metodología utilizada en el instrumento de este estudio exploratorio consiste en una entrevista semi estructurada. “La *entrevista cualitativa* es más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa” (Savin–Baden y Major, 2013; y King y Horrocks, 2010. Como se citaron en Hernández-Sampieri et al. 2013). Motivo por el cual se considera crucial para el entendimiento de las diferentes posturas respecto al tema y el abordaje de

posibles temáticas y categorías emergentes, como vemos en Hernández et al (2014): “Las entrevistas semi estructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar concepto u obtener mayor información” (p.403). No todas las preguntas que aparecen en el instrumento serán realizadas, su utilización dependerá de las respuestas de las personas entrevistadas.

Criterios de validación:

1. Pertinencia

Relación entre la pregunta formulada y el fin que el instrumento trata de analizar. Las preguntas son pertinentes conforme se encuentren asociadas a las categorías establecidas. La evaluación de este criterio está entre 1 y 5, siendo así 1

“Nada pertinente” y 5 “Muy pertinente”. Adicional a esto, la tabla de validación cuenta con una casilla de comentarios para la retroalimentación con el fin de permitirnos hacer las respectivas correcciones o mejoras.

2. Relevancia

Importancia de la pregunta que permite analizar acertadamente una categoría. La relevancia sugiere lo acertada y representativa que es una pregunta para conseguir el fin que persigue el instrumento y la categoría asociada. Se espera que la pregunta sea medida bajo el criterio de utilidad para evaluar un aspecto central o fundamental del tema y categoría de la que es parte, o si por el contrario, evalúa aspectos poco afines y propios de la categoría. Se evalúa de 1 a 5, siendo 1 “Nada relevante” y 5 “Muy relevante”. Adicionalmente también cuenta con una casilla de comentarios.

3. Forma

Este criterio evalúa aspectos como la redacción y ortografía de las preguntas formuladas. También juzga el contenido y vocabulario dirigido a la población a la que se destinará el instrumento. Se califica de 1 a 5, siendo 1 “Mala redacción/Mala ortografía/Mal vocabulario” y 5 “Buena redacción/Buena ortografía/Buen vocabulario”. Además, cuenta con la casilla de comentarios para la corrección y mejora.

En la ciudad de Bogotá a los 29 días del mes abril de 2017.

Firma del Validador

Referencias

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P.(2014) *Metodología de la investigación*. Mc Graw-Hill.

Categorías

Preguntas generales: Marco general que estructura, fundamenta y abre la entrevista.

Estrategias para el manejo de situaciones conflictivas: Las diversas maneras de intervenir en los conflictos de convivencia presentes en cada institución, si verdaderamente funcionan, como funcionan y quien o que se encarga de que funcione.

Proceso disciplinario: Marco conceptual del manejo de situaciones conflictivas en las instituciones, en donde se define como asumen los conflictos disciplinarios que llevan a la exclusión escolar.

Rol del psicólogo: Las tareas a desempeñar del psicólogo (si lo hay) dentro de la institución, cual es el imaginario que hay del psicólogo y si aquello a lo cual se dedica ha dado resultados.

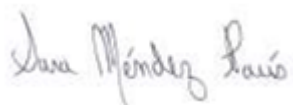
PREGUNTAS	P	R	F	OBSERVACIONES
PREGUNTAS GENERALES				
¿Cuál es su nombre?				

<p>¿Cuál es su cargo en el colegio y cuáles son sus funciones?</p>				
<p>¿Me podría dar usted una idea del colegio y del tipo de estudiantes que vienen a estudiar en este colegio?</p>				
<p>¿Qué considera usted que es un conflicto de convivencia escolar que tenga consecuencias para los alumnos? (¿Me podría dar ejemplos?)</p>				
<p>¿Qué tipo de conflictos de convivencia existen en el colegio? ¿Cuáles?</p>				
<p>¿Cuál considera que es el problema o conflicto con mayor frecuencia o presencia en el colegio?</p>				
<p>Estrategias para el manejo de situaciones conflictivas</p>				
<p>¿Cómo manejan ustedes los conflictos que se presentan en el colegio??</p>				
<p>¿Cuáles serían las razones que llevan a la expulsión o suspensión de un estudiante?</p>				

<p>¿Cuál es el proceso que llevan con un estudiante antes de llegar a la expulsión? (¿Hay diálogo...?)</p>				
<p>¿Hay casos donde no hay otra alternativa diferente a la expulsión?</p>				
<p>¿Qué hacen ustedes cuando ocurre una situación con determinado estudiante por primera vez?</p>				
<p>¿En qué consisten los procesos de prevención para no llegar a procesos disciplinarios?</p>				
<p>¿Hay reparación y resolución frente a faltas que llevan a procesos disciplinarios?</p>				
<p>¿Considera que estas medidas/estrategias han resultado favorables para la resolución de conflictos?</p>				
<p>¿Quién es el encargado de formular y aplicar estas medidas/estrategias?</p>				
<p>¿Cree usted que mecanismos como la suspensión, expulsión o cancelación de matrícula son eficientes a la hora de tratar un problema o conflicto escolar?</p>				
<p>¿Conoce algunas estrategias para el manejo de conflictos escolares dadas por entidades estatales para la gestión de problemas en el aula? ¿Cuales?</p>				

<p>Si pudiera modificar el conducto regular para mejorar el trabajo en pro de prevención y resolución de problemas ¿qué cambiaría?</p>				
<p>¿Cómo son y sobre qué se basan los procesos de permanencia y admisión en este colegio?</p>				
<p>Proceso disciplinario</p>				
<p>¿Qué es un proceso disciplinario para ustedes?</p>				
<p>¿Pueden estas situaciones llevar a un proceso disciplinario?</p>				
<p>¿Qué estrategias tienen para no llegar a la expulsión?</p>				
<p>¿Hay diferencia en el manejo que se da en los diferentes casos de conflicto?</p>				
<p>Rol del psicólogo</p>				

¿Cuáles son las funciones del psicólogo en esta institución?				
¿Qué creen que hace el psicólogo frente a las situaciones conflictivas presentes en esta institución?				
Ustedes nos han comentado que aquí hay un psicólogo... ¿qué le piden ustedes que haga frente a una situación conflictiva?				
¿Cuál es el resultado de las acciones hechas por el psicólogo frente a las situaciones conflictivas?				
¿Consideran necesario e importante que el psicólogo tenga una función distinta?				

Anexo C**Firma del validador 1****En la ciudad de Bogotá a los 29 días del mes abril de 2017.****Firma del Validador**


Yo, Sara Méndez París, identificada con la c.c 52799881 de Bogotá , con profesión psicóloga y ejerciendo actualmente como Líder del componente pedagógico del Programa de Alimentación Escolar, en la Secretaría de Educación Distrital hago constar mediante la presente que he revisado, con fines de validación, el instrumento diseñado por los investigadores Juan Sebastián Morales y Mateo Ávila Marín, y luego de hacer las observaciones pertinentes puedo formular las siguientes apreciaciones:

Considero

que las preguntas formuladas son pertinentes y arrojarán información relevante para responder a los objetivos del estudio. Al leer todo el instrumento, encuentro que puede facilitar más el flujo de la conversación y la entrevista hacer primero las preguntas que corresponden a la categoría de Proceso disciplinario y luego las de estrategias para el manejo de situaciones conflictivas, pues esta última entra inmediatamente a indagar por el tema de la expulsión, mientras que en las preguntas de proceso disciplinario se inicia la exploración del tipo de conflictos que se presentan en el colegio, qué manejo se les da, etc.

Me parece importante revisar si las preguntas que se hacen para la categoría de proceso disciplinario corresponderían más a la categoría de estrategias para el manejo de situaciones conflictivas y viceversa, pues tal como definen cada una de las categorías, algunas de las preguntas de estrategias indagan inmediatamente por la expulsión o suspensión que son las que corresponden a proceso disciplinario y en proceso disciplinario empiezan a explorar el tipo de conflictos lo cual correspondería más al campo de estrategias para manejar situaciones conflictivas, dado que entre las situaciones conflictivas pueden presentarse muchas más y de menor consecuencia que la suspensión o expulsión. Sin embargo, todas las preguntas son pertinentes y relevantes para el estudio y pueden ayudar a responder a los objetivos planteados.