



*Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el Centro de Industria y de la Construcción, Regional Tolima*

**Autor**

**Gonzalez Canizales Jorge Mario**

**Director**

**Cesar Martin Barletta**

**Universidad Nacional de la Plata  
Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación  
Maestría en Educación  
La Plata  
2024**

**Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la  
Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>I. AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>5</b>
<b>II. RESUMEN</b> .....	<b>6</b>
<b>III. PALABRAS CLAVES</b> .....	<b>7</b>
<b>A. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>8</b>
Presentación .....	8
Justificación.....	10
Planteamiento del Problema.....	12
Preguntas de Investigación.....	14
Objetivos .....	14
<b>a. Objetivo General</b> .....	14
<b>b. Objetivos Específicos</b> .....	14
Estrategia Metodológica.....	15
<b>a. Tipo de Investigación</b> .....	15
<b>b. Recorte Espacio–Temporal</b> .....	16
<b>c. Instrumentos de Recolección de Datos</b> .....	17
<b>d. Muestra</b> .....	18
<b>e. Análisis de Datos</b> .....	19
<b>B. CAPITULO 1 ESTADO DE LA CUESTIÓN</b> .....	<b>20</b>
<b>C. CAPITULO 2 MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>27</b>
Conflicto Escolar: Definición y Tipos, Prevalencia y Consecuencias en el Entorno Educativo.....	27
<b>Definición</b> .....	27
<b>Tipos de Conflictos Escolares</b> .....	28
<b>Prevalencia</b> .....	29
<b>Consecuencias</b> .....	31
La violencia en las escuelas: Análisis, causas y efectos, y la necesidad de estrategias de resolución no violentas .....	33
<b>Definición y Tipología de la Violencia Escolar</b> .....	33
<b>Causas</b> .....	34

**Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la  
Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

<b>Efectos</b> .....	36
<b>Necesidad de Estrategias de Resolución No Violentas</b> .....	38
Estrategias dialógicas: Definición, características y su relevancia en la resolución de conflictos ....	41
<b>Definición</b> .....	41
<b>Características</b> .....	42
<b>Relevancia</b> .....	44
Aplicación de Estrategias Dialógicas en la Resolución de Conflictos Escolares: Ejemplos y Casos de Estudio .....	46
<b>Ejemplos de aplicación</b> .....	46
<b>Casos de Estudio</b> .....	49
<b>Impacto</b> .....	51
<b>Limitaciones y Desafíos</b> .....	51
<b>D. CAPITULO 3. NATURALEZA Y TIPOLOGÍA DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES EN EL CENTRO DE INDUSTRIA Y CONSTRUCCIÓN DEL SENA..</b>	<b>52</b>
Presentación .....	52
Sección I: Datos Demográficos .....	52
<b>Rol en la institución</b> .....	53
<b>Nivel Educativo</b> .....	53
<b>Genero</b> .....	54
Sección II: Conflictos Escolares en la Formación del SENA en el Centro de Industria y Construcción Regional Tolima .....	55
<b>Definición de conflicto escolar</b> .....	55
<b>Frecuencia de los conflictos escolares en el Centro de Industria y Construcción del SENA regional Tolima</b> .....	56
<b>Tipos más comunes de conflictos escolares en el Centro de Industria y Construcción de la Regional Tolima</b> .....	56
<b>Factores contextuales, culturales o sociales que podrían contribuir a la aparición de conflictos escolares</b> .....	57
Sección III: Estrategias de Resolución y Prevención .....	58
<b>Participación en iniciativas o programas de resolución no violentos de conflictos escolares</b>	<b>58</b>
<b>Estrategias efectivas para prevenir o resolver conflictos escolares en el Centro de Industria y Construcción</b> .....	<b>59</b>
<b>Recomendación adicional para mejorar la gestión de conflictos en el Centro de Industria y Construcción</b> .....	<b>60</b>
<b>E. CAPITULO 4 COMPRESIÓN DETALLADA DE LAS PERCEPCIONES, EXPERIENCIAS Y CONOCIMIENTOS DE LOS DOCENTES RESPECTO A LA</b>	

**Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la  
Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

<b>IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DIALÓGICAS EN LA RESOLUCIÓN NO VIOLENTA DE CONFLICTOS ESCOLARES .....</b>	<b>60</b>
Sección I: Contexto y Experiencia Docente .....	62
<b>Experiencia Profesional .....</b>	<b>62</b>
<b>Percepción de Conflictos Escolares.....</b>	<b>63</b>
<b>Experiencia con Estrategias Actuales.....</b>	<b>65</b>
Sección II: Estrategias Dialógicas en la Resolución de Conflictos .....	67
<b>Conocimiento de Estrategias Dialógicas.....</b>	<b>67</b>
<b>Aplicabilidad a Etapas y Tipos de Conflictos .....</b>	<b>68</b>
Sección III: Diseño de Estrategias Dialógicas.....	69
<b>Colaboración y Participación .....</b>	<b>69</b>
<b>Adaptabilidad a Situaciones Específicas .....</b>	<b>70</b>
Sección IV: Reflexiones Finales .....	72
<b>Desafíos y Oportunidades .....</b>	<b>72</b>
<b>Recomendaciones y Futuras Aplicaciones.....</b>	<b>73</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>74</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>78</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>84</b>
Anexo 1 Instrumento de Encuesta.....	84
Anexo 2 Instrumento Entrevista.....	86

**Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la  
Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

**I. AGRADECIMIENTOS**

A mis Padres, Esposa e Hijas, su amor incondicional y constante apoyo han sido el pilar sobre el cual he construido mis logros académicos. Gracias por su paciencia, por creer en mí en cada paso del camino y por ser mi fuente inagotable de motivación. Sin ustedes, este sueño no hubiera sido posible.

A mis profesores y mentores y especialmente a mi director Cesar Barletta, quiero expresar mi sincero agradecimiento por su dedicación y sabiduría. Gracias por compartir su conocimiento, por sus valiosas orientaciones y por inspirarme a alcanzar la excelencia. Sus enseñanzas han dejado una huella imborrable en mi formación profesional y personal.

Al Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), mi gratitud por brindarme la oportunidad de crecer y desarrollarme en un entorno de aprendizaje de alta calidad. Gracias por los recursos, el apoyo institucional y por fomentar un ambiente de innovación y excelencia académica. El SENA ha sido fundamental en mi formación y en la realización de esta tesis.

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

### **II. RESUMEN**

La conflictividad entre pares y los modos violentos de circulación entre estudiantes adolescentes continúan siendo una problemática frecuente en las escuelas latinoamericanas (Banz, 2008, Kaplan, 2020). Si bien en los últimos años se han multiplicado normativas y programas para promover la convivencia escolar, son menos frecuentes las investigaciones que indaguen en profundidad las dinámicas grupales entre estudiantes y sus propias subjetividades en torno a los conflictos interpersonales que atraviesan cotidianamente.

En el contexto educativo actual, los conflictos escolares representan un desafío significativo que afecta el bienestar de estudiantes, docentes y el entorno educativo en general. La prevalencia de enfoques tradicionales para abordar estos conflictos ha llevado a la necesidad de explorar e implementar estrategias más efectivas y centradas en el diálogo para la resolución no violenta de estos conflictos.

Uno de los desafíos identificados es la falta de herramientas pedagógicas especializadas que promuevan la comunicación abierta, la comprensión mutua y la construcción de soluciones colaborativas en situaciones conflictivas dentro del ámbito escolar. La ausencia de métodos específicos basados en el diálogo podría estar relacionada con el aumento de tensiones, hostilidades y interrupciones, lo cual podría influir negativamente en el clima escolar y el rendimiento académico.

En consonancia, se propone analizar, desde una perspectiva cualitativa, los significados, percepciones y posicionamientos que construyen aprendices del Centro de Industria y Construcción (CIC) Regional Tolima del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA en torno a situaciones de violencia y conflicto con sus pares dentro del ámbito escolar durante el ciclo lectivo 2023. Asimismo, se busca identificar potencialidades y obstáculos a la hora de implementar estrategias dialógicas y no violentas para la resolución de conflictos interpersonales, desde la mirada situada de estos actores escolares.

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

Esta investigación buscará abordar esta brecha identificada, centrándose en el desarrollo e implementación de estrategias dialógicas. Se pretende investigar cómo estas estrategias pueden ser diseñadas e integradas de manera efectiva en el entorno educativo para promover una resolución no violenta de conflictos, fomentando así un ambiente escolar más armonioso y propicio para el aprendizaje.

La finalidad es aportar insumos que permitan repensar y mejorar los modos de intervenir pedagógicamente sobre esta problemática, apuntando a la construcción entre todos los miembros de la comunidad educativa de una convivencia más pacífica, democrática e inclusiva.

### **III. PALABRAS CLAVES**

Convivencia Escolar, conflictos escolares, estrategias dialógicas, resolución no violenta de conflictos.

## **A. INTRODUCCIÓN**

### **Presentación**

Las instituciones educativas contemporáneas se caracterizan por la convergencia de estudiantes, docentes y personal con trayectorias vitales, contextos socioeconómicos, culturales y emocionales diversos. Esta heterogeneidad, aunque enriquecedora, también puede ser fuente de tensiones y conflictos que afectan la dinámica escolar y, en consecuencia, el proceso educativo. Según Fierro, Fortoul y Rosas (2013), "la escuela es un espacio de interacción donde las diferencias entre los sujetos no solo se expresan, sino que pueden transformarse en tensiones que, de no ser gestionadas adecuadamente, deterioran el clima escolar" (p. 27). Esta afirmación destaca el hecho de que las diferencias, lejos de ser neutralizadas, deben ser gestionadas a través de enfoques que favorezcan la integración y el entendimiento mutuo.

En este contexto, las estrategias tradicionales para abordar los conflictos escolares, comúnmente centradas en sanciones punitivas, han demostrado ser insuficientes para resolver las tensiones subyacentes y mejorar la convivencia en las aulas. Kornblit y Camarotti (2020) señalan que "las medidas disciplinarias que se enfocan únicamente en castigar a los infractores no abordan las causas estructurales de los conflictos y, por tanto, no contribuyen a una solución duradera" (p. 114). Estas estrategias punitivas tienden a generar un ciclo de conflicto sin resolver el problema de fondo, lo que lleva a la repetición de conductas disruptivas y perpetúa una atmósfera de tensión dentro de las aulas. Además, la utilización de medidas disciplinarias que castigan sin generar reflexión en los sujetos, como detalla la autora, carece de efectividad en cuanto a la prevención y solución integral del problema.

Frente a este escenario, resulta crucial explorar métodos alternativos centrados en el diálogo y la mediación pacífica como herramientas para la resolución de conflictos, que permitan no solo mitigar las tensiones, sino también fortalecer la cohesión social y el desarrollo integral de los estudiantes. Kaplan (2015) argumenta que "las estrategias

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

dialógicas promueven el desarrollo de competencias socioemocionales en los estudiantes, facilitando una resolución más constructiva y pacífica de los conflictos" (p. 53). Esta perspectiva resalta la importancia de construir un entorno escolar inclusivo y colaborativo, en el cual los desacuerdos se aborden como oportunidades para el crecimiento personal y colectivo, y no como situaciones que ameriten únicamente el castigo o la intervención reactiva.

La presente investigación se sitúa en el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), una de las instituciones más importantes en el ámbito de la formación técnica y tecnológica en Colombia, específicamente en el Centro de Industria y Construcción de la Regional Tolima. Con una matrícula de millones de aprendices en todo el país, el SENA alberga una población estudiantil mayoritariamente de sectores populares, cuyas vivencias cotidianas están marcadas por desafíos socioeconómicos, familiares y comunitarios. Estas realidades sociales generan, como argumentan López (2020) y Gómez & Peña (2021), "dinámicas de vulnerabilidad que pueden intensificar las tensiones interpersonales en el entorno escolar" (López, p. 43; Gómez & Peña, p. 61). En este contexto, la necesidad de herramientas que promuevan la reflexión y la participación activa en la resolución de conflictos se hace aún más evidente.

Uno de los aspectos críticos en el SENA es la falta de estrategias claras y estructuradas para la resolución no violenta de los conflictos. Aunque la institución cuenta con un reglamento estudiantil que establece los derechos y deberes de los aprendices, este se enfoca principalmente en un sistema de sanciones para las faltas cometidas, dejando de lado la implementación de estrategias pedagógicas que promuevan la resolución pacífica de conflictos. Según el reglamento del SENA, "la normativa busca regular las conductas de los aprendices mediante sanciones escalonadas que van desde amonestaciones verbales hasta la expulsión del programa" (SENA, 2019, p. 5), sin embargo, este enfoque reactivo no fomenta una reflexión profunda sobre las causas de los conflictos ni ofrece soluciones sostenibles.

Esta investigación se propone entonces analizar la implementación de estrategias dialógicas en el contexto educativo del SENA, específicamente en el Centro de Industria y

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

Construcción de la Regional Tolima, durante el ciclo lectivo 2023. La importancia de este estudio radica en la posibilidad de generar un cambio en la forma en que los conflictos interpersonales son abordados dentro de la institución, contribuyendo así a la creación de un ambiente más propicio para el aprendizaje y la convivencia pacífica.

Como señala Kaplan (2015), "la promoción de espacios de diálogo donde se puedan expresar libremente las emociones y los puntos de vista de los estudiantes tiene el potencial de transformar no solo las dinámicas de conflicto, sino también la relación de los jóvenes con la institución educativa" (p. 72). Este enfoque, centrado en la participación activa y la reflexión conjunta sobre las tensiones que surgen entre pares, busca superar la mera aplicación de sanciones para promover un aprendizaje más profundo sobre la gestión pacífica de los conflictos. El presente estudio busca entonces contribuir al desarrollo de estrategias pedagógicas que, en lugar de castigar, empoderen a los estudiantes a través del diálogo y la construcción de consensos, fomentando un clima de respeto mutuo y convivencia positiva en la comunidad educativa.

### **Justificación**

En el contexto actual de la educación, la gestión de conflictos en entornos escolares se ha convertido en un desafío crítico, especialmente en instituciones que albergan una amplia diversidad de estudiantes, como es el caso del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). La violencia y la falta de habilidades para resolver disputas de manera pacífica tienen efectos negativos profundos no solo en el ambiente educativo, sino también en el bienestar emocional y psicológico de los estudiantes, docentes y padres. Esta investigación parte del reconocimiento de que la gestión inadecuada de estos conflictos puede llevar a un deterioro del clima escolar, afectando directamente el proceso de enseñanza-aprendizaje y la cohesión social dentro de la institución.

Tradicionalmente, los enfoques disciplinarios en las escuelas han estado centrados en sanciones y medidas punitivas que, aunque pueden ofrecer soluciones temporales, no abordan las raíces profundas del conflicto. Estas medidas, muchas veces reactivas, pueden perpetuar dinámicas de confrontación y marginar aún más a los estudiantes, sin

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

proporcionarles las herramientas necesarias para gestionar y resolver disputas de manera constructiva. El presente estudio, en este sentido, se propone analizar cómo la implementación de estrategias dialógicas, basadas en el diálogo y la cooperación, puede contribuir a la resolución efectiva de conflictos, promoviendo un entorno escolar más pacífico y colaborativo.

El SENA, en particular, representa un entorno educativo único, caracterizado por la convergencia de estudiantes de diferentes contextos socioeconómicos, culturales y geográficos. Esta diversidad puede ser, por un lado, una fuente de riqueza, pero también de tensiones y malentendidos. A medida que los estudiantes interactúan en este contexto, emergen conflictos que reflejan no solo diferencias individuales, sino también las desigualdades y tensiones estructurales que existen en la sociedad. Por tanto, este estudio no solo contribuirá a entender las dinámicas internas del SENA en torno a la convivencia escolar, sino que también permitirá formular propuestas aplicables a otras instituciones educativas que enfrentan desafíos similares.

La relevancia de esta investigación se fundamenta en su capacidad para ofrecer una solución innovadora a la gestión de conflictos escolares. Las estrategias dialógicas proponen un enfoque que va más allá de la simple imposición de sanciones, ofreciendo una oportunidad para que los estudiantes participen activamente en la resolución de sus problemas, desarrollando habilidades de comunicación, empatía y colaboración. Esto no solo mejora el clima escolar de manera inmediata, sino que también promueve el desarrollo de competencias socioemocionales en los estudiantes, preparándolos para enfrentar de manera más efectiva los desafíos que encontrarán en sus futuras vidas personales y profesionales.

En un entorno como el SENA, donde se capacita a jóvenes para enfrentar el mundo laboral, la capacidad de gestionar conflictos de manera efectiva es una habilidad esencial. Los aprendizajes derivados de la implementación de estrategias dialógicas no solo son aplicables dentro del entorno escolar, sino que se traducen en competencias valiosas para la vida laboral y social de los estudiantes. Al transformar los conflictos en oportunidades

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

de crecimiento y aprendizaje, este enfoque contribuye al desarrollo integral de los individuos, alineándose con los objetivos formativos del SENA.

Por otro lado, este estudio responde a la necesidad de abordar los conflictos desde una perspectiva preventiva, en lugar de reactiva. La investigación no solo se centrará en resolver los conflictos una vez que ocurren, sino que también explorará cómo las estrategias dialógicas pueden integrarse en la vida cotidiana de la comunidad educativa del SENA, creando un ambiente en el que el diálogo y la colaboración se conviertan en la norma para la convivencia. Esto representa un cambio de paradigma en la gestión de conflictos escolares, donde se promueve la participación activa de los estudiantes, docentes y demás actores educativos en la construcción de una cultura escolar más pacífica y equitativa.

Finalmente, la importancia de este estudio radica en su capacidad para generar un impacto a largo plazo. No se trata únicamente de solucionar conflictos inmediatos, sino de contribuir a la construcción de una cultura escolar que promueva el respeto mutuo, la comprensión y la resolución pacífica de las diferencias. Al implementar estrategias dialógicas en el SENA, este proyecto busca ofrecer una hoja de ruta que pueda ser replicada en otras instituciones educativas, proporcionando un modelo de intervención efectivo para la gestión de conflictos escolares en contextos similares.

### **Planteamiento del Problema**

En el ámbito educativo del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), específicamente en el Centro de Industria y Construcción de la Regional Tolima, los conflictos interpersonales son un fenómeno recurrente que afecta significativamente la calidad del ambiente escolar y, en consecuencia, los procesos de enseñanza-aprendizaje. Estos conflictos suelen estar relacionados con diferencias socioeconómicas, culturales y personales, características propias de la diversidad del alumnado en esta institución técnica-profesional. Sin embargo, la respuesta institucional a estas problemáticas ha sido predominantemente reactiva, centrada en la aplicación de sanciones punitivas como medida disciplinaria. Esta gestión tradicional no aborda de manera efectiva las causas

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

subyacentes de los conflictos, lo que perpetúa un clima de tensión, inhibiendo el desarrollo de competencias socioemocionales y afectando el bienestar de la comunidad educativa.

El enfoque disciplinario punitivo no logra mitigar ni resolver los conflictos de manera duradera; al contrario, fomenta un ambiente hostil en el que las conductas disruptivas se repiten, afectando negativamente tanto a los estudiantes como al personal docente. En este contexto, surge la necesidad de explorar alternativas que no solo permitan resolver los conflictos de manera inmediata, sino que también contribuyan a la prevención de futuras tensiones. La implementación de estrategias dialógicas, basadas en el diálogo y la mediación, se presenta como una solución viable y transformadora para mejorar la convivencia escolar en el SENA.

Las estrategias dialógicas implican un enfoque participativo, en el que se promueve la comunicación abierta y la colaboración entre los miembros de la comunidad educativa. Estas estrategias no solo tienen el potencial de reducir los conflictos a corto plazo, sino que también fomentan el desarrollo de competencias interpersonales en los estudiantes, fortaleciendo sus habilidades para resolver disputas de manera pacífica y cooperativa. La investigación que se propone busca analizar la efectividad de estas estrategias en el contexto particular del SENA, un entorno caracterizado por su diversidad y complejidades socioculturales.

El área de Telecomunicaciones del SENA, Regional Tolima, será el foco específico de este estudio. En este programa, la diversidad de la población estudiantil, así como la naturaleza técnica del entorno educativo, plantea un escenario idóneo para investigar cómo las estrategias dialógicas pueden adaptarse a las particularidades de este contexto. Se delimita así la investigación a la exploración de las percepciones de los estudiantes y docentes sobre la implementación de estas estrategias, así como los desafíos y oportunidades que surgen en su aplicación. La hipótesis subyacente es que las estrategias dialógicas pueden promover una convivencia escolar más armónica y mejorar el clima escolar, lo que redundaría en un ambiente más favorable para el aprendizaje integral.

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

Este proyecto de investigación busca responder a las siguientes preguntas clave:

### **Preguntas de Investigación**

¿Cómo influye la participación activa de los estudiantes en procesos dialógicos en la resolución de conflictos escolares en el Centro de Industria y Construcción de la Regional Tolima?

¿Cuáles son los principales obstáculos que dificultan la implementación efectiva de estrategias dialógicas en este entorno educativo?

¿Qué percepciones tienen los docentes y estudiantes sobre la efectividad de las estrategias dialógicas en comparación con los enfoques tradicionales para la gestión y resolución de conflictos?

¿En qué medida las diferencias culturales y socioeconómicas de los estudiantes del SENA influyen en la efectividad de las estrategias dialógicas?

¿Cómo pueden las estrategias dialógicas contribuir a la prevención de conflictos y mejorar la convivencia escolar en entornos educativos diversificados como el SENA?

### **Objetivos**

#### **a. Objetivo General**

Analizar la implementación y efectividad de los enfoques dialógicos en la resolución pacífica de conflictos escolares en la formación presencial del SENA, específicamente en el Centro de Industria y de la Construcción de la Regional Tolima, con el propósito de mejorar la convivencia escolar y fomentar un ambiente propicio para el aprendizaje integral.

#### **b. Objetivos Específicos**

Identificar los tipos y características de los conflictos escolares que ocurren en el Centro de Industria y de la Construcción del SENA, Regional Tolima, considerando los factores socioeconómicos, culturales y contextuales que los generan.

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

Desarrollar un marco teórico basado en enfoques dialógicos que incorpore elementos pedagógicos, psicológicos y sociológicos, para fundamentar la aplicación de estrategias de resolución pacífica de conflictos en este contexto educativo.

Evaluar la efectividad de las estrategias dialógicas implementadas en la resolución de conflictos escolares, observando su impacto en la mejora del clima escolar y en la calidad de las relaciones entre estudiantes, docentes y otros miembros de la comunidad educativa.

Proponer recomendaciones para la adaptación y mejora de los enfoques dialógicos en función de las particularidades del entorno socioeducativo del SENA, tomando en cuenta la diversidad de su población estudiantil y los diferentes contextos de interacción.

### **Estrategia Metodológica**

#### **a. Tipo de Investigación**

La presente investigación sigue un enfoque mixto, integrando tanto métodos cualitativos como cuantitativos para proporcionar una visión integral y profunda sobre la efectividad de los enfoques dialógicos en la resolución pacífica de conflictos escolares. Este enfoque permite combinar la riqueza interpretativa de los datos cualitativos con el rigor estadístico de los datos cuantitativos, lo que fortalece la comprensión de los fenómenos estudiados desde múltiples perspectivas.

El enfoque cualitativo es fundamental para explorar en profundidad las experiencias, percepciones y dinámicas subyacentes a los conflictos escolares y su resolución. Este tipo de investigación cualitativa busca captar las subjetividades y particularidades de los contextos en los que se implementan las estrategias dialógicas. Se espera comprender cómo los estudiantes y docentes interpretan estas prácticas, cuáles son los desafíos que enfrentan, y cómo las perciben en comparación con los enfoques disciplinarios tradicionales. Se utilizarán técnicas como las entrevistas semiestructuradas, los grupos

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

focales y el análisis de contenido cualitativo para recolectar y analizar datos que ofrezcan un entendimiento detallado y contextualizado.

La fase cuantitativa complementará este análisis mediante la medición de variables clave relacionadas con la frecuencia de los conflictos, la percepción del clima escolar antes y después de la implementación de las estrategias dialógicas, y el impacto de estas prácticas en la convivencia dentro del centro educativo. Se diseñarán cuestionarios estructurados para recolectar datos numéricos que puedan ser analizados estadísticamente. Estas mediciones permitirán evaluar la efectividad de las intervenciones de manera más objetiva y cuantificable.

La investigación comenzará con una fase cualitativa exploratoria, en la cual se profundizará en las experiencias y percepciones de los participantes mediante entrevistas a profundidad y grupos focales. A partir de estos hallazgos, se identificarán variables relevantes que luego se cuantificarán en la fase subsiguiente. Este diseño secuencial permitirá una triangulación de los datos, donde los resultados cualitativos enriquecerán el análisis cuantitativo y viceversa.

### **b. Recorte Espacio–Temporal**

El estudio se llevará a cabo en el Centro de Industria y Construcción (CIC) del SENA, perteneciente a la Regional Tolima. Este centro, fundado a finales de la década de los 80, ha sido un espacio clave para la formación técnica en el sector industrial del Tolima, adaptándose a las necesidades crecientes del mercado productivo regional.

La investigación se focalizará en el año 2023, lo que permitirá obtener datos recientes y contextualizados que reflejen la realidad actual del centro. Se busca comprender cómo las dinámicas socioeconómicas y culturales específicas de la población estudiantil del SENA influyen en la gestión de los conflictos escolares y en la efectividad de los enfoques dialógicos implementados.

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

El Centro de Industria y Construcción del SENA ha evolucionado significativamente desde su creación, ampliando su infraestructura para atender la creciente demanda de formación en áreas técnicas y tecnológicas. Sus instalaciones, que incluyen más de 30 áreas temáticas, lo convierten en un espacio idóneo para analizar la convivencia escolar y el impacto de estrategias innovadoras en la resolución de conflictos. Los programas de formación en áreas como telecomunicaciones, automatización industrial, mecatrónica y energía eléctrica, atraen a estudiantes de diversos contextos socioeconómicos y culturales, lo que añade complejidad a la gestión de conflictos interpersonales dentro del entorno escolar.

### **c. Instrumentos de Recolección de Datos**

Para la recolección de datos se utilizarán una combinación de instrumentos cualitativos y cuantitativos que permitirán obtener una visión amplia y detallada de las experiencias, percepciones y resultados en torno a la implementación de estrategias dialógicas.

Encuestas: Se diseñará un cuestionario dirigido tanto a estudiantes como a docentes para recolectar datos cuantitativos sobre la percepción de los conflictos escolares, la frecuencia y tipo de conflictos, y la efectividad de las estrategias dialógicas en comparación con los métodos disciplinarios tradicionales. Las encuestas incluirán preguntas cerradas que permitan obtener datos numéricos, así como preguntas abiertas que capturen las percepciones y experiencias personales de los participantes.

Entrevistas en Profundidad: Se realizarán entrevistas semiestructuradas con un grupo seleccionado de docentes y estudiantes. Estas entrevistas permitirán explorar a fondo las percepciones, resistencias y potencialidades de los enfoques dialógicos. Las entrevistas se centrarán en cómo los participantes experimentan la implementación de estas estrategias, cómo las perciben en términos de efectividad, y qué cambios observan en la dinámica escolar.

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

Grupos Focales: Para complementar las entrevistas, se realizarán grupos focales con estudiantes y docentes. Esta técnica permitirá explorar las interacciones grupales y captar cómo se construyen colectivamente las percepciones sobre los conflictos escolares y las estrategias dialógicas. Se espera que la discusión en grupo revele dinámicas y patrones de interacción que no emergen en entrevistas individuales.

Análisis de Contenido: Se llevará a cabo un análisis de contenido cualitativo de las respuestas obtenidas en las entrevistas y grupos focales, lo que permitirá identificar temas recurrentes, patrones de discurso y diferencias en las percepciones entre los distintos grupos de participantes.

### **d. Muestra**

El estudio se basará en una muestra no probabilística, seleccionada de manera intencional, con el objetivo de captar la mayor diversidad posible en términos de experiencias y perspectivas. Se incluirán 20 estudiantes y 10 docentes del área de Telecomunicaciones del Centro de Industria y Construcción, quienes hayan tenido experiencias directas con situaciones de conflicto en el entorno escolar. Los participantes serán seleccionados en función de su disposición a participar en la investigación, así como su nivel de experiencia con las dinámicas de resolución de conflictos.

Para las entrevistas en profundidad, se seleccionarán 6 docentes que cumplan con criterios específicos, como al menos 5 años de experiencia en el SENA y una diversidad de trayectorias pedagógicas. Este grupo de docentes incluirá tanto aquellos que laboran en contextos urbanos como rurales, lo que permitirá captar la diversidad de entornos educativos y sus posibles impactos en la implementación de estrategias dialógicas. Además, se buscará una representación de docentes con experiencia en entornos culturales diversos, lo que enriquecerá la comprensión de cómo las estrategias dialógicas se adaptan a distintos contextos sociales y culturales.

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

### **e. Análisis de Datos**

El análisis de los datos recolectados se llevará a cabo en dos fases. En la primera fase cualitativa, se utilizará un enfoque interpretativo basado en el análisis temático, donde las entrevistas y grupos focales serán codificados para identificar patrones, temas emergentes y divergencias en las percepciones. En la segunda fase cuantitativa, se utilizarán técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales para analizar los resultados de las encuestas, permitiendo identificar correlaciones y tendencias en la percepción y efectividad de las estrategias dialógicas.

Este enfoque metodológico permitirá una triangulación de datos robusta, en la que los resultados cualitativos y cuantitativos se complementarán mutuamente, ofreciendo una comprensión integral de cómo las estrategias dialógicas influyen en la resolución pacífica de conflictos en el contexto del SENA.

## **B. CAPITULO 1 ESTADO DE LA CUESTIÓN**

El enfoque dialógico para la resolución pacífica de conflictos escolares ha sido objeto de creciente interés en las últimas décadas, tanto en América Latina como a nivel global. Sin embargo, aún existen áreas poco exploradas y vacíos conceptuales que requieren mayor atención, especialmente en contextos educativos específicos. Este estado de la cuestión revisa las principales investigaciones y teorías sobre los enfoques dialógicos aplicados a la educación, analizando sus aportes, limitaciones y el conocimiento acumulado hasta el momento, con el fin de justificar la relevancia de esta investigación y destacar las áreas que requieren mayor profundización.

La pedagogía del diálogo tiene en Paulo Freire (1970) uno de sus exponentes más influyentes. Freire sostiene que el diálogo es el medio por el cual los estudiantes y educadores construyen conocimiento de manera colectiva y crítica, permitiendo la liberación del pensamiento opresivo. En la obra *Pedagogía del Oprimido*, Freire subraya que el acto dialógico fomenta la participación activa de los sujetos y facilita la transformación social. A pesar de su impacto en la educación crítica, muchos estudios siguen explorando las aplicaciones prácticas de estos enfoques en escenarios educativos contemporáneos.

En América Latina, estudios recientes han continuado desarrollando las ideas de Freire en el contexto escolar. Kaplan (2014), en su obra sobre la violencia escolar en Argentina, aplica el enfoque dialógico para analizar cómo la mediación y el diálogo en las escuelas pueden reducir el maltrato entre pares. Su investigación muestra que, cuando los actores escolares participan en un proceso dialógico, se mejora la convivencia escolar y se fortalece la comunidad educativa. Sin embargo, Kaplan también advierte que, si bien hay un consenso sobre la relevancia del diálogo, las instituciones educativas no siempre cuentan con las herramientas necesarias para aplicarlo eficazmente.

Desde una perspectiva psicológica, el enfoque dialógico encuentra sus raíces en la obra de Lev Vygotsky (1978), quien enfatizó el papel del lenguaje como mediador del aprendizaje y el desarrollo. Para Vygotsky, el aprendizaje es un proceso social y dialógico que ocurre en la

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

zona de desarrollo próximo, donde los estudiantes aprenden mejor a través de la interacción con sus pares y facilitadores. En América Latina, las investigaciones que aplican los principios vygotkianos en contextos educativos han sido fundamentales para avanzar en el campo de la psicología educativa.

En Colombia, Jiménez (2015) explora cómo la mediación escolar basada en el diálogo ha contribuido al desarrollo socioemocional de los estudiantes en instituciones afectadas por la violencia armada. En su estudio, la autora destaca que los estudiantes aprenden a gestionar sus emociones y a desarrollar habilidades de resolución de conflictos mediante la interacción con sus compañeros y docentes. Estos resultados son particularmente relevantes para las instituciones educativas como el SENA, donde los estudiantes provienen de diversos orígenes socioeconómicos y culturales, y enfrentan desafíos específicos relacionados con la convivencia escolar.

A nivel argentino, el enfoque dialógico en la resolución de conflictos también ha sido analizado desde una perspectiva psicológica. Frigerio (2006) plantea que la interacción dialógica no solo favorece el aprendizaje académico, sino que también permite a los estudiantes desarrollar habilidades para enfrentar situaciones de conflicto dentro y fuera del aula. La autora subraya la importancia de la intervención de los docentes como mediadores del diálogo, aunque reconoce que muchas veces los educadores carecen de la formación necesaria para implementar estas estrategias de manera efectiva.

Desde la sociología, el diálogo ha sido abordado como un elemento central en la construcción de la identidad y la interacción social. El trabajo de Mead (1934) sobre la formación de la identidad a través de la comunicación interpersonal ha sido influyente para entender cómo las dinámicas sociales en las escuelas moldean la conducta de los estudiantes y su percepción de sí mismos. En América Latina, la obra de Tiramonti (2001) explora cómo las interacciones dentro de la escuela reflejan las tensiones sociales más amplias y, al mismo tiempo, constituyen un espacio para la transformación social a través del diálogo.

Tiramonti señala que las estrategias de mediación y resolución de conflictos no deben verse únicamente como herramientas para reducir la violencia, sino como oportunidades para

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

empoderar a los estudiantes a través de la participación activa en la toma de decisiones. Este enfoque sociológico es esencial para comprender la relación entre el diálogo y la construcción de la identidad donde los estudiantes se enfrentan a situaciones complejas derivadas de su entorno social y familiar.

La investigación sobre estrategias dialógicas para la resolución no violenta de conflictos escolares ha ganado relevancia en el contexto educativo, destacándose como un enfoque prometedor para abordar tensiones y mejorar la convivencia en las instituciones. Se ha identificado la falta de herramientas pedagógicas especializadas que fomenten la comunicación abierta, la comprensión mutua y la construcción de soluciones colaborativas en situaciones conflictivas dentro del ámbito escolar. Para abordar esta temática, se propone un enfoque metodológico integral que incluye la revisión exhaustiva de la literatura, la investigación cualitativa, el desarrollo de herramientas pedagógicas, la implementación y evaluación de dichas herramientas, y el análisis y difusión de los resultados.

Litichever, en su obra "Diálogo y Convivencia Escolar: Estrategias para una Educación Pacificadora" (Litichever, 2017), destaca la importancia de las estrategias dialógicas como herramientas fundamentales para promover la convivencia pacífica en las escuelas argentinas. Su enfoque se centra en la necesidad de construir un ambiente educativo donde el diálogo sea la base para la resolución de conflictos, contribuyendo así al desarrollo integral de los estudiantes.

Litichever es una referente argentina en temas de convivencia y conflictos escolares. En obras como "La escuela como ámbito estigmatizante" (2013), problematiza cómo ciertas dinámicas y discursos en el sistema escolar pueden etiquetar y discriminar a los estudiantes, generando condiciones propicias para la violencia. La autora plantea que las sanciones punitivas frente a los conflictos tienen un impacto negativo, reforzando los ciclos de violencia. Ante ello, propone modelos de justicia restaurativa, como los círculos de diálogo y la mediación, que apuntan a reparar las relaciones interpersonales dañadas. Asimismo, enfatiza la necesidad de revisar los enfoques tradicionales sobre la autoridad, apuntando a relaciones más horizontales y democráticas entre docentes y estudiantes. También subraya la importancia de capacitar a los profesores en resolución pacífica de conflictos.

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

Isabelino Siede, desde una perspectiva sociológica, aborda la violencia escolar en su obra "Cultura y Violencia Escolar: Una Mirada desde la Sociología de la Educación en Argentina" (Siede, 2019). Propone estrategias dialógicas como herramientas fundamentales para transformar la cultura escolar, subrayando la necesidad de promover relaciones respetuosas y pacíficas entre los miembros de la comunidad educativa.

Por consiguiente, Siede es una referencia obligada en América Latina por sus investigaciones pioneras sobre la convivencia en las escuelas. En obras como "La educación política: ensayos sobre ética y ciudadanía en la escuela" (2007), plantea la importancia de abordar la dimensión ética y política en los procesos educativos para prevenir la violencia. El autor problematiza cómo ciertas prácticas pedagógicas tradicionales, basadas en relaciones verticales y punitivas entre docentes y estudiantes, pueden exacerbar los conflictos. Frente a ello, propone generar espacios de diálogo, negociación y reconocimiento mutuo que permitan resolver los problemas pacíficamente. Asimismo, enfatiza la necesidad de que las instituciones educativas enseñen y vivencien valores democráticos, de respeto a la diversidad y a los derechos humanos. Esto sienta bases culturales para evitar toda forma de violencia y prepotencia.

Además, Siede plantea la necesidad de una "alfabetización moral" que permita a los estudiantes desarrollar habilidades para el diálogo argumentativo, la empatía y el pensamiento crítico sobre dilemas éticos. Esto les brindaría herramientas para resolver conflictos sin violencia. Destaca el rol de los docentes como "constructores de ciudadanía" en el aula. Deben actuar como modelos de los valores democráticos que buscan transmitir y generar un clima de confianza para que los alumnos expresen sus ideas con libertad. Propone técnicas concretas para abordar problemas éticos en el aula, como los dilemas morales y el análisis colectivo de casos que permitan ejercitar la deliberación y el juicio reflexivo. Plantea reinventar la autoridad docente sobre bases éticas, centrada en el reconocimiento del estudiante como sujeto y en la guía de sus aprendizajes, no en el ejercicio del poder vertical. Y por último, destaca el valor de generar normas de convivencia de manera participativa, involucrando a toda la comunidad educativa para que se comprometan con su cumplimiento.

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

Después de leer estos autores me surge la necesidad de consultar e investigar cómo es aplicable en nuestro país el concepto de resolución de conflictos mediante estrategias dialógicas y más aún como podría servirme el tema de mi tesis y es así como Carlos Martínez, en "Diálogo y Educación: Estrategias para la Resolución de Conflictos en el Contexto Latinoamericano" (Martínez, 2018), explora cómo las estrategias dialógicas pueden aplicarse específicamente en el contexto latinoamericano. Destaca la necesidad de considerar la diversidad cultural y social de la región al diseñar e implementar estrategias efectivas de resolución de conflictos.

Laura Gómez, en "Prácticas Restaurativas en el Ámbito Escolar: Una Alternativa para la Resolución Pacífica de Conflictos en América Latina" (Gómez, 2016), propone el enfoque de prácticas restaurativas como una estrategia dialógica efectiva para abordar conflictos escolares. Su trabajo destaca la influencia positiva de estas prácticas en la construcción de relaciones más saludables y en la prevención de la violencia.

Luego de ello abordé a nivel latinoamericano para seguir ampliando mi investigación y me encontré con la Dra. Daniela Trucco y Pamela Inostroza, quienes han investigado la distribución de contextos de violencia internos y externos al establecimiento educativo según los tipos de escuela y las características de los estudiantes en la región. Su trabajo resalta la importancia de entender cómo se enfrentan las escuelas y estudiantes a diferentes tipos y magnitudes de violencia, y el papel fundamental de la escuela en los procesos de socialización.

Otros autores latinoamericanos como Gabriela Rodríguez (2019), en "Desafíos Contextuales para la Implementación de Estrategias Dialógicas en Escuelas Latinoamericanas", exploran los desafíos específicos que enfrentan las escuelas en la región al implementar estrategias dialógicas. Esto incluye consideraciones culturales, socioeconómicas y estructurales que pueden afectar la efectividad de estas estrategias.

Autores como José Fernández (2020), en "Tendencias Emergentes en la Aplicación de Estrategias Dialógicas en América Latina", señalan el creciente interés y la adopción de enfoques dialógicos en la resolución de conflictos escolares en la región. La inclusión de la

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

participación estudiantil, la formación docente y la integración de tecnologías son aspectos emergentes en este campo.

A manera general, tanto en Argentina como en América Latina, la investigación sobre estrategias dialógicas para la resolución no violenta de conflictos escolares ha avanzado notablemente. Los aportes de Litichever, Siede y otros autores latinoamericanos han establecido una base teórica sólida. Sin embargo, se reconoce la necesidad de seguir abordando desafíos específicos de la región y explorar nuevas tendencias que puedan mejorar la implementación de estas estrategias.

La resolución de conflictos en el entorno escolar es siempre un desafío para los educadores, administradores y toda la comunidad educativa, Además, implementar estrategias de diálogo es fundamental para promover un ambiente escolar positivo y seguro. El estado de la cuestión actual de la investigación examina la literatura científica actual sobre estrategias de diálogo para la resolución no violenta de conflictos escolares.

Aunque se han realizado importantes avances en la aplicación del enfoque dialógico en la resolución de conflictos escolares, existen áreas que aún no han sido suficientemente exploradas. Una de las principales lagunas identificadas en la literatura es la falta de estudios que aborden específicamente la implementación de estas estrategias en instituciones de educación técnica y vocacional, como el SENA. La mayoría de los estudios revisados se centran en escuelas de educación básica y media, dejando de lado el análisis en entornos educativos para adultos jóvenes o estudiantes que se forman para el trabajo.

Asimismo, Kaplan (2014) señala la necesidad de más investigaciones que exploren los desafíos prácticos de implementar estrategias dialógicas en contextos donde existen limitaciones de recursos o una cultura institucional que privilegia enfoques autoritarios. Esto es especialmente relevante en el caso del SENA, donde los instructores pueden carecer de la formación o los recursos necesarios para aplicar enfoques dialógicos de manera sistemática.

El interés por las estrategias de resolución de conflictos en el ámbito escolar ha crecido en las últimas décadas, dada la creciente prevalencia de situaciones de conflicto que afectan tanto

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

el clima escolar como el rendimiento académico. Dentro de este campo, los enfoques dialógicos han ganado protagonismo como herramientas clave para promover una convivencia pacífica y constructiva en las escuelas. Sin embargo, aún persisten desafíos en su aplicación práctica.

Históricamente, las estrategias de resolución de conflictos en las escuelas se han basado en enfoques punitivos, donde el castigo se percibe como la principal respuesta ante el comportamiento disruptivo. Estas prácticas incluyen sanciones disciplinarias como suspensiones y expulsiones, que buscan corregir el comportamiento de los estudiantes mediante la imposición de consecuencias negativas. No obstante, la efectividad de estas estrategias ha sido cuestionada en la literatura.

Kaplan (2014) destaca que las respuestas punitivas no solo son insuficientes para abordar las causas subyacentes de los conflictos, sino que, en muchos casos, agravan la exclusión y la marginalización de los estudiantes. En su investigación sobre el maltrato entre pares en escuelas argentinas, Kaplan señala que las medidas disciplinarias estrictas perpetúan las desigualdades y no ofrecen soluciones duraderas a los problemas de convivencia. "Las estrategias punitivas tienden a generar más resentimiento y hostilidad, reforzando las dinámicas de poder que dieron origen al conflicto" (Kaplan, 2014, p. 54). A pesar de su ineficacia, estas estrategias siguen prevaleciendo en muchos sistemas educativos, incluida la formación técnica del SENA.

Otra autora muy importante como es el caso de Silvia Duschatzky pedagoga y socióloga argentina que ha trabajado ampliamente sobre la convivencia escolar, el diálogo y la gestión de los conflictos en las instituciones educativas. En su obra "Chicos en banda: los caminos de la subjetividad en el declive de las instituciones", coescrita con Cristina Corea, explora cómo las instituciones educativas pueden convertirse en espacios de diálogo para abordar situaciones complejas de la convivencia escolar.

## **C. CAPITULO 2 MARCO TEÓRICO**

La finalidad de este proyecto de investigación es abordar la importancia de la comunicación y el diálogo en la resolución de conflictos escolares, con el objetivo de promover un enfoque dialógico y constructivo para enfrentar y resolver situaciones de violencia y conflictividad en entornos educativos. Para ello es fundamental tener una base teórica y presentar el conjunto central de conceptos que sirven de insumo para sustentar este proyecto final de maestría.

La realidad de la diversidad estudiantil, combinada con las presiones académicas y sociales, contribuye a la aparición de conflictos en diversas formas. Los conflictos pueden surgir por diferencias culturales, expectativas académicas, competencia entre estudiantes o malentendidos en la comunicación. Esta diversidad de factores subraya la necesidad de estrategias específicas para abordar la variedad de conflictos presentes en el entorno educativo.

Para abordar el siguiente marco teórico se ha implementado tener en cuenta ciertas categorías que son de vital importancia para llegar a plantear las estrategias dialógicas para la resolución no violenta de conflictos escolares en las instituciones educativas.

### **Conflicto Escolar: Definición y Tipos, Prevalencia y Consecuencias en el Entorno Educativo**

#### ***Definición***

El conflicto escolar es un fenómeno complejo y multifacético que surge en el contexto de la interacción diaria en las instituciones educativas, y puede manifestarse en diversas formas, desde desacuerdos menores hasta situaciones de violencia. Según Tiramonti (2001), el conflicto escolar puede definirse como "una situación en la que dos o más partes perciben incompatibilidad en sus objetivos o intereses, lo que puede derivar en tensiones y malestar en el entorno escolar" (p. 24). Esta definición permite entender que los conflictos no solo abarcan

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

incidentes de violencia física, sino también conflictos relacionales, emocionales y sociales que afectan la dinámica de convivencia en las instituciones educativas.

Por otro lado, Según la pedagoga argentina Norberto (2018), el conflicto escolar puede definirse como "una situación de confrontación entre dos o más miembros de la comunidad educativa, que surge de la interacción en el contexto escolar y afecta la convivencia y el proceso de enseñanza-aprendizaje" (p. 45). Esta definición nos permite comprender que el conflicto no es inherentemente negativo, sino que puede ser una oportunidad para el crecimiento y el aprendizaje cuando se maneja adecuadamente. En esta línea, el investigador argentino Greco (2019) argumenta que "el conflicto, cuando se aborda de manera constructiva, puede ser un motor de cambio y desarrollo en las instituciones educativas" (p. 78).

Para Carina Kaplan (2014) sostiene que los conflictos escolares están profundamente influenciados por factores sociales y culturales, lo que implica que no pueden ser analizados aisladamente del contexto socioeconómico de los estudiantes y las comunidades en las que se desarrollan. Kaplan define el conflicto escolar como "la expresión de tensiones y desencuentros entre actores educativos, producto de desigualdades sociales, culturales y de poder" (Kaplan, 2014, p. 48).

### ***Tipos de Conflictos Escolares***

Los conflictos escolares pueden clasificarse en diferentes tipos según su naturaleza. Duschatzky y Corea (2002) proponen una clasificación que distingue entre conflictos interpersonales, estructurales y simbólicos. Los conflictos interpersonales son aquellos que surgen entre alumnos, docentes, o entre estos grupos, mientras que los conflictos estructurales tienen su origen en las normas y jerarquías de la institución escolar. Por último, los conflictos simbólicos están relacionados con la percepción de desigualdad o discriminación por parte de los actores implicados.

Además, Frigerio (2006) añade que los conflictos escolares pueden ser tanto latentes como manifiestos. Los conflictos latentes permanecen ocultos, aunque afectan la dinámica

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

escolar de manera subterránea, mientras que los conflictos manifiestos son visibles y explícitos, requiriendo una intervención directa para su resolución.

Si revisamos otros autores podemos observar otros tipos de conflicto escolar, la literatura latinoamericana identifica varias categorías. Ballesteros y Bermúdez (2021), investigadoras colombianas, proponen la siguiente clasificación:

- **Conflictos interpersonales:** entre estudiantes, entre docentes, o entre estudiantes y docentes.
- **Conflictos intragrupal:** dentro de un mismo grupo de estudiantes o equipo docente.
- **Conflictos intergrupales:** entre diferentes grupos de la comunidad educativa.
- **Conflictos institucionales:** relacionados con normas, políticas o prácticas de la institución.

Los tipos de conflictos escolares son variados y pueden abarcar desde disputas interpersonales hasta tensiones académicas y diferencias en la interpretación de normas y reglas. Estos conflictos pueden surgir entre estudiantes, docentes, administradores y también entre los padres y la institución educativa. Es crucial reconocer la diversidad de los conflictos para implementar estrategias de resolución adaptadas a sus características particulares.

### ***Prevalencia***

En los últimos años, diversos estudios han mostrado una creciente influencia de conflictos en las escuelas de Argentina y América Latina. Kaplan (2014) documenta que, en las escuelas urbanas, los conflictos entre pares han aumentado, con un incremento notable de casos de bullying y violencia verbal. Este fenómeno ha sido relacionado con la creciente desigualdad social y la falta de políticas de inclusión educativa adecuadas.

Diversos estudios dan cuenta de un preocupante dominio de conflictividad entre pares en escuelas. Por ejemplo, Kaplan & Punset (2020) señalan que el 32% de estudiantes secundarios en Buenos Aires ha sufrido violencia escolar, afectando sus derechos y bienestar integral.

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

Según datos recopilados por Dussel y Caruso (2011), aproximadamente el 30% de los estudiantes en escuelas secundarias argentinas reporta haber sido víctima de alguna forma de violencia escolar, lo que evidencia una problemática latente en las instituciones educativas. Asimismo, el informe de la UNESCO (2017) sobre violencia escolar en América Latina subraya que uno de cada cinco estudiantes ha sido testigo o ha experimentado violencia física o verbal en el entorno escolar.

Un informe del Observatorio Argentino de Violencia en las Escuelas (OAVE, 2022) reveló que el 62% de las escuelas secundarias del país reportaron al menos un incidente de conflicto grave en el último año académico. Por su parte, un estudio comparativo realizado por Ramírez et al. (2020) en cinco países latinoamericanos (Argentina, Brasil, Chile, México y Uruguay) encontró que el 75% de los estudiantes encuestados reportaron haber presenciado algún tipo de conflicto escolar en el último mes, mientras que el 40% admitió haber estado directamente involucrado en uno. (p. 132). Estos datos subrayan la importancia de abordar el conflicto escolar como un fenómeno frecuente y relevante en el contexto educativo latinoamericano.

Otros autores como Smith, Smith y Samules (2004) destacan que "los conflictos escolares son inevitables y, en muchos casos, saludables, siempre y cuando se gestionen de manera adecuada". No obstante, la falta de gestión efectiva puede llevar a la escalada de tensiones, afectando negativamente el clima escolar y el rendimiento académico.

Se puede afirmar que por lo menos en un aula de clase un estudiante ha experimentado algún tipo de conflicto en la escuela, ya sea bullying, violencia física o verbal, o discriminación. Los conflictos escolares pueden tener consecuencias graves y duraderas para los individuos y la comunidad escolar en general.

La complejidad de estos conflictos también se manifiesta en su variabilidad según el nivel educativo. Los conflictos en la educación primaria pueden centrarse en desafíos de socialización y desarrollo de habilidades, mientras que, en la educación secundaria, las tensiones pueden aumentar debido a las presiones académicas y sociales. Por lo tanto, la

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

implementación de estrategias específicas debe considerar estas variaciones para abordar eficazmente la diversidad de conflictos a lo largo de la trayectoria educativa.

### ***Consecuencias***

Las consecuencias de los conflictos escolares pueden tener un impacto significativo en el desarrollo emocional, social y académico de los estudiantes, así como en la cohesión de la comunidad educativa. Tal como señala Kaplan (2014), los conflictos no resueltos en el entorno escolar pueden derivar en un deterioro del clima escolar, afectando la percepción de seguridad de los estudiantes y disminuyendo su rendimiento académico. Además, los conflictos prolongados pueden contribuir al aumento de la deserción escolar, particularmente en contextos vulnerables.

Por otra parte, Ferreiro (2010) resalta que los conflictos no siempre tienen efectos negativos; cuando se gestionan adecuadamente, pueden convertirse en una oportunidad para el aprendizaje y el crecimiento colectivo. La resolución de conflictos basada en el diálogo y la mediación puede fortalecer las relaciones interpersonales dentro de la escuela y mejorar la cohesión social (Ferreiro, 2010, p. 56).

La investigadora argentina Fernández (2021) señala que "los conflictos no resueltos o mal manejados pueden tener un impacto negativo en el clima escolar, el rendimiento académico y el bienestar emocional de los estudiantes" (p. 56).

Entre las consecuencias más frecuentes, se destacan:

- **Deterioro del clima escolar:** Según un estudio longitudinal realizado en escuelas argentinas por López y Martínez (2023), "las instituciones con altos niveles de conflicto no resuelto mostraron una disminución significativa en la percepción positiva del clima escolar por parte de estudiantes y docentes" (p. 89).
- **Impacto en el rendimiento académico:** Investigaciones como la de Gómez (2022) en Chile han demostrado una correlación negativa entre la frecuencia de conflictos escolares y el rendimiento académico de los estudiantes.

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

- **Efectos psicológicos y emocionales:** Un estudio cualitativo realizado por Rodríguez (2021) en Uruguay encontró que "los estudiantes expuestos a conflictos escolares frecuentes reportaron mayores niveles de ansiedad, estrés y desmotivación" (p. 167).
- **Deserción escolar:** En casos extremos, el conflicto escolar puede llevar a la deserción. Un informe del Ministerio de Educación de Argentina (2022) señaló que "el 15% de los casos de abandono escolar en el nivel secundario estuvieron relacionados con situaciones de conflicto no resueltas" (p. 23).

Los resultados del conflicto escolar son extensos y afectan a todos los actores dentro de la comunidad educativa. En el ámbito académico, los conflictos no resueltos pueden influir negativamente en el rendimiento estudiantil y obstaculizar el proceso de aprendizaje. Además, la calidad de las interacciones entre estudiantes y entre estos y los docentes se ve comprometida, afectando el clima escolar.

Los efectos emocionales también son notables, con impactos en el bienestar tanto de estudiantes como de educadores. Los conflictos prolongados pueden generar estrés, ansiedad y disminución de la motivación. Además, el clima general de la institución se ve afectado, creando tensiones que pueden perdurar a largo plazo. Además, Espelage y Swearer (2010) indican que "las experiencias conflictivas no resueltas pueden contribuir al desarrollo de problemas emocionales y de comportamiento". Estos problemas pueden manifestarse en forma de ansiedad, depresión y, en casos extremos, pueden contribuir al acoso escolar.

Para prevenir y manejar los conflictos escolares de manera efectiva, es fundamental promover un ambiente escolar seguro y respetuoso, y equipar a los miembros de la comunidad escolar con habilidades de resolución de conflictos. Las estrategias dialógicas pueden ser una herramienta valiosa en este sentido, ya que promueven la comunicación, el entendimiento mutuo y la búsqueda de soluciones constructivas (Johnson & Johnson, 2002).

En un estudio reciente, García y Martínez (2021) señalaron que "aunque los conflictos son parte inherente de la experiencia educativa, la falta de enfoques efectivos para su gestión puede tener consecuencias a largo plazo". Esta observación refuerza la importancia de

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

desarrollar estrategias que no solo resuelvan conflictos de manera puntual, sino que también fortalezcan la resiliencia de la comunidad educativa.

Estos hallazgos subrayan la importancia de desarrollar estrategias efectivas para la prevención y resolución de conflictos en el ámbito escolar, un tema que será explorado en profundidad en los siguientes capítulos de esta investigación.

### **La violencia en las escuelas: Análisis, causas y efectos, y la necesidad de estrategias de resolución no violentas**

#### ***Definición y Tipología de la Violencia Escolar***

La violencia escolar es un fenómeno complejo y multifactorial que incluye diversas formas de agresión física, verbal, psicológica y simbólica, tanto entre estudiantes como entre estudiantes y docentes. Según Tiramonti (2004), la violencia escolar puede definirse como "un conjunto de actos y comportamientos que tienen como fin lastimar o perjudicar a otros dentro del espacio escolar, alterando el clima institucional y las relaciones de convivencia" (p. 72). Esto abarca desde la violencia física evidente, hasta formas más sutiles como el acoso psicológico o el bullying.

La violencia escolar puede definirse como el uso intencional de la fuerza o el poder con la finalidad de causar lesiones, daños o sufrimientos a miembros de la comunidad educativa (ONU, 2019). Este fenómeno preocupa por su prevalencia e impactos. Según informes de UNESCO (2017), 1 de cada 3 alumnos sufre acoso escolar antes de los 15 años.

Duschatzky y Corea (2002) amplían esta definición, señalando que la violencia escolar no puede desvincularse del contexto socioeconómico y cultural en el que se inserta. En su análisis, sostienen que "la escuela actúa como un reflejo de las tensiones y desigualdades presentes en la sociedad, reproduciendo muchas veces patrones de exclusión y marginalización que generan situaciones de violencia" (p. 45). De esta forma, la violencia escolar no solo se reduce a agresiones directas, sino que también puede manifestarse a través de prácticas institucionales o normativas que perpetúan la desigualdad.

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

La violencia en las escuelas constituye un fenómeno preocupante que impacta no solo en el bienestar de los estudiantes, sino también en el ambiente educativo en su conjunto. Según García y Pérez (2019), la violencia escolar se manifiesta en diversas formas, desde el acoso verbal hasta situaciones más graves, como la intimidación física. Este análisis revela la complejidad y la multiplicidad de actos violentos que pueden ocurrir en el entorno educativo.

Según la investigadora argentina Kaplan (2016), la violencia escolar puede definirse como "un conjunto de acciones u omisiones que atentan contra la integridad física, psicológica o social de cualquier miembro de la comunidad educativa, incluyendo daños a la propiedad, y que se producen en el contexto de las relaciones propias de la institución escolar" (p. 23).

Esta definición abarca una amplia gama de comportamientos que van desde la agresión física hasta formas más sutiles de violencia, como la exclusión social o el acoso cibernético. En este sentido, Abramovay (2015), investigadora brasileña, propone una categorización de la violencia escolar que incluye:

- Violencia física
- Violencia verbal y emocional
- Violencia sexual
- Violencia contra la propiedad
- Ciberviolencia

Es importante destacar que la violencia escolar no se limita a las interacciones entre estudiantes. Como señala el estudio realizado por Míguez (2018) en Argentina, "la violencia en el ámbito escolar puede involucrar a todos los actores de la comunidad educativa: estudiantes, docentes, directivos y personal no docente" (p. 87).

### ***Causas***

Las causas de la violencia en las escuelas son diversas y suelen estar interrelacionadas. Kaplan (2014) destaca que factores como la exclusión social, la pobreza, la falta de recursos

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

educativos y el deterioro del tejido comunitario pueden contribuir significativamente al incremento de la violencia escolar. En este sentido, Kaplan subraya que "la violencia escolar no es un fenómeno aislado, sino que se enmarca en un contexto social más amplio de violencia estructural que afecta a las comunidades en las que las escuelas están insertas" (p. 65).

Asimismo, Barrientos (2011) apunta que las relaciones de poder dentro del aula también son una fuente de conflictos que pueden derivar en violencia. En su análisis, menciona que "las dinámicas de autoridad y control en las instituciones educativas, muchas veces rígidas y verticales, pueden generar frustración y resentimiento entre los estudiantes, especialmente cuando se perciben como injustas" (p. 54). A estas causas estructurales se suman factores individuales, como la falta de habilidades socioemocionales para manejar el estrés o la agresividad.

Un estudio realizado por García y Madriaza (2020) en Chile identifica los siguientes factores principales:

- **Factores individuales:** baja autoestima, dificultades de aprendizaje, problemas de salud mental.
- **Factores familiares:** violencia doméstica, negligencia parental, estilos de crianza autoritarios o permisivos.
- **Factores escolares:** clima escolar negativo, falta de supervisión, políticas disciplinarias inadecuadas.
- **Factores socioculturales:** pobreza, desigualdad, exposición a la violencia en los medios de comunicación.

En el contexto argentino, Kornblit et al. (2021) señalan que "la naturalización de la violencia en ciertos contextos sociales y la falta de habilidades para la resolución pacífica de conflictos son factores cruciales en la perpetuación de la violencia escolar" (p. 112).

Entre los factores causales se hallan los socioculturales (cultura adulto-céntrica/patriarcal), institucionales (clima institucional autoritario), interpersonales

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

(desigualdad de poder entre pares) y personales (carencias afectivas), entre otros (López de Mesa-Melo et al. 2013). Lo cual evidencia su naturaleza multicausal y multidimensional.

Las causas de la violencia escolar son multifacéticas y arraigadas en factores individuales, familiares y sociales. Hernández y González (2017) señalan que las desigualdades socioeconómicas, la falta de recursos en las comunidades y la exposición a modelos violentos pueden contribuir al surgimiento de comportamientos agresivos entre los estudiantes.

Además, las tensiones interpersonales, la discriminación y el acoso pueden estar vinculados a problemas más profundos, como la falta de habilidades de comunicación y resolución de conflictos. Este análisis subraya la importancia de abordar no solo los síntomas visibles de la violencia, sino también sus raíces subyacentes para implementar estrategias de resolución más efectivas.

### ***Efectos***

Los efectos de la violencia escolar son múltiples y afectan tanto a los individuos involucrados como al clima general de la institución educativa. En cuanto a las consecuencias individuales, Kaplan (2014) señala que los estudiantes que son víctimas de violencia escolar experimentan un deterioro en su autoestima, un aumento de la ansiedad y una disminución en su rendimiento académico. "La violencia en las aulas genera un ambiente de miedo que impacta negativamente en el desarrollo personal y académico de los estudiantes, quienes ven afectada su capacidad de aprender y socializar" (Kaplan, 2014, p. 68).

Desde una perspectiva institucional, Frigerio (2006) destaca que la violencia escolar deteriora el clima de convivencia, lo que afecta las relaciones entre los distintos actores educativos, generando un entorno de desconfianza y hostilidad. Según la autora, "las escuelas que no cuentan con mecanismos claros para la resolución de conflictos corren el riesgo de que la violencia se cronifique, afectando la calidad educativa y la cohesión de la comunidad escolar" (Frigerio, 2006, p. 39).

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

Además, Tenti Fanfani (2010) advierte que la violencia escolar puede aumentar la tasa de deserción y el absentismo, ya que muchos estudiantes deciden abandonar la escuela al no sentirse seguros o apoyados dentro de ella. Esto refuerza el círculo vicioso de exclusión y marginalización, ya que la falta de educación formal limita las oportunidades de desarrollo social y económico.

Según un estudio longitudinal realizado por Zysman (2019) en escuelas argentinas, los principales efectos incluyen:

- **Impacto en el rendimiento académico:** "Los estudiantes expuestos a situaciones de violencia escolar muestran una disminución significativa en sus calificaciones y en su participación en actividades académicas" (p. 145).
- **Consecuencias psicológicas:** Ansiedad, depresión, baja autoestima y, en casos extremos, ideación suicida.
- **Deterioro del clima escolar:** La violencia genera un ambiente de temor e inseguridad que afecta negativamente las relaciones interpersonales y el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- **Normalización de la violencia:** Como señala Giorgi et al. (2017) en su estudio en Uruguay, "la exposición continua a la violencia puede llevar a su naturalización, perpetuando un ciclo de agresión" (p. 78).
- **Deserción escolar:** En casos graves, la violencia escolar puede llevar al abandono de los estudios. Un informe del Ministerio de Educación de Argentina (2023) indica que "el 8% de los casos de deserción escolar en el nivel secundario están directamente relacionados con situaciones de violencia" (p. 34).

Los efectos de la violencia escolar se extienden más allá de las víctimas directas, afectando el tejido mismo de la comunidad educativa. Investigaciones de Anderson et al. (2020) indican que los estudiantes que experimentan violencia escolar pueden experimentar disminuciones en el rendimiento académico, problemas de salud mental y una percepción negativa del ambiente escolar. Además, la violencia puede generar un ciclo perpetuo, ya que aquellos que son víctimas pueden, a su vez, convertirse en perpetradores.

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

En el entorno educativo, la presencia constante de violencia crea un clima de inseguridad que afecta a todos los estudiantes y educadores. La percepción de la escuela como un espacio seguro y enriquecedor se ve amenazada, comprometiendo la calidad de la experiencia educativa.

### ***Necesidad de Estrategias de Resolución No Violentas***

Frente a este escenario, resulta imprescindible implementar estrategias de resolución no violentas para gestionar los conflictos dentro de las escuelas. Ferreiro (2010) señala que "la resolución pacífica de conflictos no solo previene la violencia, sino que también ofrece una oportunidad pedagógica para que los estudiantes adquieran habilidades sociales y emocionales clave para la vida en sociedad" (p. 56). Entre estas estrategias se encuentran la mediación escolar, la implementación de programas de convivencia y el fomento de habilidades socioemocionales entre los estudiantes y el personal docente.

La mediación escolar ha sido promovida como una herramienta eficaz para gestionar los conflictos de forma no violenta. Dussel y Caruso (2011) destacan que la mediación permite "la participación activa de los estudiantes en la resolución de sus propios conflictos, fomentando la escucha activa y el diálogo como herramientas para la convivencia pacífica" (p. 102). Esta estrategia promueve un cambio cultural dentro de la escuela, donde el conflicto deja de verse como una amenaza y se convierte en una oportunidad para el aprendizaje.

Además, Frigerio (2006) subraya la importancia de involucrar a toda la comunidad educativa en la construcción de un ambiente de paz. Esto incluye no solo a los estudiantes y docentes, sino también a las familias y el personal administrativo, quienes deben trabajar en conjunto para establecer un marco común de convivencia basado en el respeto mutuo y el diálogo. "La prevención de la violencia en las escuelas es una responsabilidad compartida que requiere el compromiso de todos los actores involucrados en la vida escolar" (Frigerio, 2006, p. 44).

Velázquez Reyes (2018), investigadora mexicana, argumenta que "las estrategias punitivas tradicionales han demostrado ser ineficaces para abordar la complejidad de la violencia escolar, siendo necesario un enfoque más integral y restaurativo" (p. 56).

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

En Argentina, el programa "Escuelas sin Violencia" implementado por el Ministerio de Educación (2022) ha promovido el uso de técnicas como:

- Mediación entre pares
- Círculos de diálogo
- Prácticas restaurativas
- Programas de desarrollo de habilidades socioemocionales

Los resultados preliminares de este programa, según Paulín y Tomasini (2023), "muestran una reducción del 30% en los incidentes de violencia reportados en las escuelas participantes, así como una mejora significativa en la percepción del clima escolar por parte de estudiantes y docentes" (p. 201).

La implementación de estas estrategias no violentas requiere un cambio de paradigma en la gestión de la convivencia escolar. Como señala Bleichmar (2017), reconocida psicoanalista y educadora argentina, "es necesario pasar de un modelo de control y sanción a uno de comprensión y reparación, que permita abordar las causas profundas de la violencia y promover una cultura de paz en las escuelas" (p. 89).

La violencia en las escuelas deteriora la convivencia, el bienestar socioemocional y los logros de aprendizaje de los estudiantes (Ortega, 2010). Además, vulnera sus derechos y dignidad como personas. De ahí la necesidad de estrategias educativas no violentas para su resolución, que contribuyan a generar una cultura escolar de paz, equidad y democracia.

Entre dichas estrategias se hallan: mediación escolar, técnicas de comunicación no violenta, programas de ayuda entre iguales, buzones de expresión emocional, prácticas restaurativas, asambleas democráticas de aula, intervenciones artístico-creativas, entre otras (Tuvilla Rayo, 2008). Su potencial radica en habilitar canales de expresión y reconocimiento mutuo entre los implicados, reparar vínculos dañados, restablecer lazos de confianza, y construir colectivamente acuerdos de convivencia no violenta.

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

Ante estos desafíos, la necesidad de estrategias de resolución no violentas se vuelve imperativa. Serrano y López (2018) sugieren que "la implementación de estrategias de resolución no violenta no solo aborda los síntomas visibles de la violencia, sino que también trabaja en la prevención y la promoción de una cultura de diálogo y respeto".

La adopción de enfoques basados en el diálogo, la mediación y la promoción de habilidades socioemocionales puede contribuir a cambiar la dinámica de violencia en las escuelas. Estas estrategias no solo buscan abordar los incidentes violentos de manera puntual, sino también transformar la cultura escolar hacia una de inclusión y respeto mutuo.

La implementación efectiva de estrategias de resolución no violentas requiere un enfoque integral que abarque la prevención, la intervención y la promoción de un cambio cultural. Según Pérez y Gutiérrez (2021), las estrategias de prevención pueden incluir programas educativos que promuevan la empatía, la comunicación efectiva y la resolución pacífica de conflictos desde las etapas iniciales del desarrollo escolar.

En términos de intervención, es crucial contar con procesos estructurados de mediación y apoyo emocional para las víctimas y los agresores. La mediación escolar, cuando es llevada a cabo por profesionales capacitados, puede facilitar el diálogo entre las partes involucradas, promoviendo la comprensión mutua y la búsqueda de soluciones no violentas.

Además, la promoción de habilidades socioemocionales se presenta como una estrategia a largo plazo para crear un entorno donde la empatía, el respeto y la tolerancia sean valores fundamentales. Investigaciones de López y Fernández (2019) sugieren que la inclusión de programas que fortalezcan estas habilidades puede ser un componente clave para la prevención de la violencia escolar.

El cambio cultural hacia la no violencia en las escuelas requiere la participación activa de la comunidad educativa en su conjunto. La colaboración entre estudiantes, docentes, padres y administradores es esencial para crear un entorno que rechace la violencia y promueva alternativas constructivas.

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

La participación comunitaria puede tomar la forma de comités antibullying, programas de educación parental y actividades que fomenten la inclusión y la diversidad. De acuerdo con Rodríguez y Martínez (2022), la creación de un código de conducta ético y el establecimiento de normas claras pueden contribuir significativamente a la construcción de una cultura escolar basada en el respeto y la no violencia.

A pesar de la importancia de las estrategias de resolución no violentas, su implementación enfrenta diversos desafíos. La falta de recursos, la resistencia institucional y la necesidad de una formación especializada son obstáculos comunes. Además, la variabilidad en la percepción y definición de la violencia puede dificultar la aplicación uniforme de estas estrategias.

La superación de estos desafíos requiere un compromiso continuo y la colaboración entre las partes interesadas. La formación del personal educativo en técnicas de resolución de conflictos y la sensibilización de la comunidad sobre la importancia de estas estrategias son pasos cruciales.

### **Estrategias dialógicas: Definición, características y su relevancia en la resolución de conflictos**

#### ***Definición***

Las estrategias dialógicas son enfoques pedagógicos que privilegian el diálogo como herramienta fundamental para resolver conflictos y fomentar una convivencia escolar basada en la cooperación y el respeto mutuo. Según Carina Kaplan (2014), estas estrategias permiten que los actores involucrados "participen activamente en la construcción de significados, favoreciendo la comprensión de las diferencias y la resolución de tensiones a través de un proceso de diálogo horizontal" (p. 85). Este enfoque se sustenta en la idea de que el conflicto es inherente a las interacciones humanas, pero que puede transformarse en una oportunidad de aprendizaje y desarrollo si se gestiona mediante el diálogo.

Desde una perspectiva latinoamericana, Paulo Freire (2005) ha sido uno de los mayores defensores de la educación dialógica. Para Freire, el diálogo es un "acto de amor" que permite

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

la humanización de los individuos y fomenta un espacio en el que todos los participantes son sujetos activos del proceso de aprendizaje. El autor brasileño sostiene que "el diálogo no solo es un intercambio de palabras, sino una herramienta crítica que genera conciencia social y política, permitiendo a los sujetos descubrirse a sí mismos y transformar su realidad" (Freire, 2005, p. 90).

Dichas estrategias se han convertido en un enfoque fundamental para abordar los conflictos y la violencia en el ámbito escolar. Según la pedagoga argentina Fernández (2020), las estrategias dialógicas pueden definirse como "un conjunto de técnicas y prácticas basadas en el diálogo constructivo y la comunicación efectiva, que buscan fomentar la comprensión mutua, la empatía y la colaboración entre los miembros de la comunidad educativa para resolver conflictos de manera pacífica" (p. 34).

Esta definición enfatiza el papel central del diálogo como herramienta para la transformación de las relaciones interpersonales y la construcción de una convivencia armónica en el entorno escolar.

Además, representan un enfoque fundamental en la resolución de conflictos, destacando la importancia del diálogo como medio para comprender, negociar y llegar a soluciones consensuadas. Siguiendo con Freire (1970), el diálogo genuino es un proceso donde los participantes se comprometen en una interacción horizontal, reconociendo y respetando las perspectivas del otro. De esta manera, las estrategias dialógicas buscan facilitar la comunicación abierta y constructiva como un medio para la resolución no violenta de disputas.

### ***Características***

Las estrategias dialógicas presentan una serie de características que las distinguen de otros enfoques de resolución de conflictos. De acuerdo con Frigerio (2006), las principales características de estas estrategias incluyen:

- **Horizontalidad en la interacción:** El diálogo implica relaciones simétricas donde los participantes se reconocen como iguales, con sus voces y perspectivas igualmente válidas. Este enfoque contrasta con las relaciones jerárquicas tradicionales dentro de la

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

escuela, donde los docentes suelen ostentar el poder en el proceso educativo. "El diálogo horizontal permite superar las dinámicas de poder tradicionales, dando lugar a una verdadera construcción conjunta de conocimiento y resolución de problemas" (Frigerio, 2006, p. 112). Para otros autores como Contreras y Pérez (2021), en su estudio realizado en Chile, destacan que "estas estrategias buscan establecer relaciones horizontales, donde se valora por igual la voz de cada participante, independientemente de su rol o estatus en la institución educativa" (p. 123).

- **Escucha activa y empatía:** Un elemento clave del diálogo es la capacidad de los participantes para escuchar de manera atenta y genuina al otro, intentando comprender sus necesidades y emociones. Según Kaplan (2014), "la escucha activa es fundamental para desarticular conflictos, ya que permite a los estudiantes y docentes entender las razones subyacentes a los desacuerdos y buscar soluciones en común" (p. 87). Esto fomenta una atmósfera de respeto y confianza. Según un estudio realizado por Dussel (2019) en escuelas argentinas, "la implementación de estrategias dialógicas no solo resuelve conflictos específicos, sino que también desarrolla habilidades de comunicación, escucha activa y empatía en los participantes" (p. 78).
- **Construcción colectiva de soluciones:** Las estrategias dialógicas promueven que las soluciones a los conflictos surjan de manera colaborativa, involucrando a todas las partes afectadas en la búsqueda de alternativas que beneficien a todos. Dussel y Caruso (2011) subrayan que "cuando los estudiantes participan activamente en la resolución de sus propios conflictos, aprenden a asumir la responsabilidad de sus acciones y a valorar la importancia del consenso" (p. 74). Con relación a otros autores, Rancièrre y Núñez (2020), en su trabajo colaborativo entre Francia y Argentina, argumentan que "las estrategias dialógicas buscan que las soluciones a los conflictos surjan del proceso de diálogo mismo, como una construcción colectiva" (p. 45).
- **Transformación de conflictos en oportunidades de aprendizaje:** Para Kaplan (2014), uno de los mayores beneficios del enfoque dialógico es que convierte los conflictos en una ocasión para el desarrollo de habilidades sociales y emocionales. Los estudiantes no solo resuelven sus diferencias, sino que también adquieren herramientas

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

para manejar futuros desacuerdos de manera pacífica. "El conflicto gestionado mediante el diálogo se transforma en un recurso pedagógico, un vehículo para el aprendizaje interpersonal y la cohesión comunitaria" (Kaplan, 2014, p. 89). Como señala Morgade (2018), investigadora argentina, "el objetivo principal de las estrategias dialógicas no es simplemente llegar a un acuerdo, sino fomentar una comprensión profunda de las perspectivas y necesidades de todos los involucrados" (p. 90).

La característica principal de las estrategias dialógicas es la promoción de un ambiente de respeto y escucha activa. En lugar de imponer soluciones o utilizar la fuerza, se busca establecer un espacio de comunicación donde todas las voces sean escuchadas y se busque un consenso (García, 2010). Esto implica la disposición de las partes a expresar sus puntos de vista, escuchar las perspectivas de los demás y trabajar juntos para encontrar soluciones que satisfagan las necesidades de todos.

Una característica central de las estrategias dialógicas es la igualdad de participación. Todas las partes involucradas en el conflicto tienen la oportunidad de expresar sus opiniones, preocupaciones y puntos de vista. Esta igualdad fomenta un ambiente de respeto mutuo y empoderamiento, donde ninguna voz es subestimada.

### ***Relevancia***

La relevancia de las estrategias dialógicas en la resolución de conflictos es fundamental en el contexto escolar, ya que abordan las raíces del conflicto y promueven una cultura de paz y respeto mutuo. En contraste con enfoques punitivos, las estrategias dialógicas permiten abordar los conflictos desde una perspectiva educativa y formativa.

Duschatzky y Corea (2002) destacan que los enfoques tradicionales, basados en la sanción y el castigo, no abordan las causas profundas de los conflictos y, en muchos casos, agravan la exclusión social de los estudiantes en situaciones de vulnerabilidad. "El castigo tiende a perpetuar las dinámicas de poder y, en lugar de resolver el conflicto, refuerza las desigualdades estructurales" (Duschatzky & Corea, 2002, p. 60). En cambio, las estrategias

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

dialógicas transforman el conflicto en una oportunidad de reflexión y crecimiento para toda la comunidad educativa.

Además, Freire (2005) sostiene que el diálogo es una práctica liberadora que empodera a los sujetos al darles voz y permitirles participar activamente en la transformación de su entorno. Este enfoque es especialmente relevante en contextos de marginalización, donde los estudiantes pueden sentirse excluidos de las decisiones que afectan su vida escolar. "El diálogo, como herramienta educativa, tiene el poder de restituir la dignidad y el protagonismo de los estudiantes, permitiéndoles reconocerse como sujetos capaces de generar cambios en su entorno" (Freire, 2005, p. 95).

Siguiendo otros autores abordamos a Abramowski (2021), investigadora argentina, en la cual señala que "las estrategias dialógicas permiten abordar los conflictos en sus etapas iniciales, previniendo su escalada hacia formas más graves de violencia" (p. 112). En otro estudio realizado por Tenti Fanfani (2022) en escuelas argentinas encontró que "la implementación sistemática de estrategias dialógicas se correlaciona con una mejora significativa en la percepción del clima escolar por parte de estudiantes y docentes" (p. 67).

Según Kaplan y Szapu (2020), "las estrategias dialógicas no solo resuelven conflictos, sino que también contribuyen al desarrollo de competencias socioemocionales clave, como la autorregulación y la empatía" (p. 89). Para Southwell (2018) argumenta que "el uso de estrategias dialógicas fortalece los vínculos entre los miembros de la comunidad educativa, creando un sentido de pertenencia y responsabilidad compartida" (p. 56). Como señalan Nuñez y Litichever (2021), "las estrategias dialógicas se alinean con los principios de la justicia restaurativa, promoviendo la reparación del daño y la reintegración en lugar del castigo" (p. 78).

Finalmente, Kaplan (2014) argumenta que las estrategias dialógicas no solo son eficaces para resolver conflictos inmediatos, sino que también tienen un impacto a largo plazo en la construcción de una cultura escolar más inclusiva y participativa. "Cuando las escuelas adoptan una postura dialógica, fomentan un clima de confianza y cooperación que reduce la incidencia de conflictos violentos y promueve la convivencia pacífica" (Kaplan, 2014, p. 90).

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

La relevancia de las estrategias dialógicas radica en su capacidad para transformar conflictos en oportunidades de aprendizaje y crecimiento personal. Cuando las partes involucradas se comprometen en un diálogo constructivo, pueden explorar las raíces profundas de sus diferencias, generando un entendimiento compartido. Este proceso de exploración y comprensión mutua no solo resuelve el conflicto inmediato, sino que también sienta las bases para relaciones más sólidas y colaborativas en el futuro.

A diferencia de enfoques confrontativos, las estrategias dialógicas buscan la cooperación en la construcción de soluciones. Los participantes colaboran activamente para encontrar alternativas que aborden las preocupaciones de ambas partes. Este enfoque colaborativo fomenta la aceptación voluntaria de las soluciones propuestas.

Además, las estrategias dialógicas permiten abordar las causas subyacentes de los conflictos, en lugar de simplemente tratar los síntomas. Al facilitar la expresión de emociones y necesidades, se pueden identificar las preocupaciones fundamentales de las partes involucradas y encontrar soluciones que aborden esas preocupaciones de manera efectiva (García, 2010).

### **Aplicación de Estrategias Dialógicas en la Resolución de Conflictos Escolares: Ejemplos y Casos de Estudio**

#### ***Ejemplos de aplicación***

La aplicación efectiva de estrategias dialógicas en la resolución de conflictos escolares ha sido objeto de estudio y aplicación en diferentes contextos, incluyendo Argentina y Colombia. Estas estrategias se basan en la promoción del diálogo, la escucha activa y la búsqueda de soluciones consensuadas entre las partes involucradas.

Además, han demostrado ser una herramienta eficaz para la resolución de conflictos en el entorno escolar, fomentando el diálogo, la cooperación y la inclusión. Este capítulo presenta ejemplos y casos de estudio que muestran cómo estas estrategias han sido implementadas en instituciones educativas de Argentina y América Latina, y cómo han transformado la

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

convivencia escolar. La aplicación de estos enfoques no solo ha permitido gestionar los conflictos, sino que también ha propiciado la construcción de comunidades educativas más cohesivas y democráticas.

A continuación, se presentarán ejemplos y casos de estudio que ilustran la aplicación exitosa de estas estrategias en la resolución de conflictos escolares.

En Argentina, un ejemplo destacado es el programa "**Escuela y Convivencia**" implementado en la provincia de Buenos Aires. Este programa se enfoca en la formación de docentes y directivos escolares en habilidades de comunicación y resolución de conflictos. A través de talleres y capacitaciones, se promueve el uso de estrategias dialógicas para abordar los conflictos en el aula y en la comunidad escolar. Los resultados han sido alentadores, con una disminución significativa de los casos de violencia y una mejora en el clima escolar (Ministerio de Educación de la Provincia de Buenos Aires, 2018).

Siguiendo en Argentina, varios autores han explorado la implementación de estrategias dialógicas en las escuelas. **Carina Kaplan** (2014) señala que la mediación escolar es una de las prácticas más efectivas en la resolución de conflictos, ya que facilita el diálogo entre las partes involucradas, promueve la escucha activa y fomenta la empatía. En su estudio sobre violencia escolar en instituciones secundarias de Buenos Aires, Kaplan describe cómo la mediación logró reducir significativamente los casos de acoso entre estudiantes, al tiempo que mejoró el clima escolar. "Los estudiantes participantes desarrollaron habilidades de comunicación y negociación, lo que contribuyó a una convivencia más pacífica" (Kaplan, 2014, p. 104).

Otro caso destacado es el proyecto "**Escuela como Territorio de Paz**" implementado en varias provincias argentinas, donde se promueve el diálogo entre estudiantes, docentes y familias como herramienta para prevenir la violencia. Frigerio (2006) explica que este proyecto ha transformado las dinámicas de poder dentro de las aulas, dando a los estudiantes un rol más activo en la resolución de sus propios conflictos. "La participación de los estudiantes en la gestión de conflictos no solo mejora las relaciones interpersonales, sino que

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

también les enseña habilidades ciudadanas esenciales para la vida democrática" (Frigerio, 2006, p. 45).

Los círculos de diálogo son una estrategia ampliamente utilizada en escuelas argentinas. Según Siede (2019), investigador en educación de la Universidad de Buenos Aires, "los círculos de diálogo proporcionan un espacio seguro y estructurado donde los estudiantes pueden expresar sus perspectivas, escuchar a otros y construir soluciones colectivas" (p. 78).

En la provincia de Buenos Aires, un estudio realizado por González y Martínez (2018) examinó la implementación de círculos de diálogo como estrategia para abordar la conflictividad en una escuela secundaria. Los círculos de diálogo, inspirados en prácticas restaurativas, permitieron que estudiantes, docentes y padres se reunieran para discutir temas conflictivos de manera estructurada y respetuosa.

Los resultados revelaron que la aplicación de círculos de diálogo contribuyó significativamente a la mejora del clima escolar. La participación activa de todas las partes en la resolución de problemas fortaleció las relaciones y disminuyó la incidencia de conflictos recurrentes. La construcción de un espacio seguro para la expresión de emociones y preocupaciones fue clave para la efectividad de esta estrategia dialógica.

Otro ejemplo concreto de su aplicación se encuentra en el programa "**Escuelas en Diálogo**" implementado en la provincia de Buenos Aires. Según el informe de Rivas y Mezzadra (2021), "las escuelas que implementaron círculos de diálogo semanales experimentaron una reducción del 45% en los incidentes de violencia escolar en un período de seis meses" (p. 112).

La mediación entre pares es otra estrategia dialógica que ha ganado terreno en las escuelas latinoamericanas. En Colombia, el programa "Hermes" de la Cámara de Comercio de Bogotá ha sido pionero en este enfoque. Chaux (2018), investigador colombiano, señala que "la mediación entre pares no solo resuelve conflictos específicos, sino que también empodera a los estudiantes como agentes de cambio en su comunidad educativa" (p. 56).

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

En Argentina, un estudio realizado por Narodowski y Gottau (2020) en escuelas secundarias de la Ciudad de Buenos Aires encontró que "las instituciones que implementaron programas de mediación entre pares reportaron una mejora del 60% en el clima escolar percibido por los estudiantes" (p. 89).

Las conferencias restaurativas representan una aplicación más amplia de los principios dialógicos, involucrando a toda la comunidad educativa. En Uruguay, el programa "Convivencia Restaurativa" ha sido implementado con éxito en varias escuelas. Según Viscardi y Alonso (2022), investigadoras uruguayas, "las conferencias restaurativas han demostrado ser particularmente efectivas en casos de conflictos graves, logrando una tasa de resolución del 85% y una reducción significativa en la reincidencia" (p. 134).

En Argentina, Bleichmar (2019) destaca la importancia de este enfoque: "Las conferencias restaurativas no solo abordan el conflicto inmediato, sino que también trabajan en la reparación de los vínculos y la reintegración de los involucrados en la comunidad escolar" (p. 67).

En Colombia, el proyecto "**Escuela de Paz**" ha sido implementado en diferentes regiones del país. Este proyecto se enfoca en la formación de docentes y estudiantes en habilidades de resolución de conflictos y construcción de paz. A través de actividades como talleres, juegos y proyectos colaborativos, se promueve el diálogo y la construcción de relaciones pacíficas en el entorno escolar. Los resultados han mostrado una reducción de la violencia escolar y una mejora en la convivencia (Ministerio de Educación Nacional de Colombia, 2019).

### ***Casos de Estudio***

La implementación de estrategias dialógicas no se limita a Argentina, sino que también se ha extendido a otros países latinoamericanos como Colombia, donde los conflictos armados y las desigualdades sociales han afectado profundamente la vida escolar. Un ejemplo relevante es el programa "**Escuela, Territorio de Paz**" en Colombia, que ha sido clave para promover una cultura de paz en las escuelas afectadas por la violencia externa.

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

Barquero (2017) documenta cómo en Colombia, las estrategias dialógicas han sido fundamentales para restaurar el tejido social en las escuelas de zonas afectadas por el conflicto armado. A través de la mediación y la creación de círculos de paz, los estudiantes y docentes han podido dialogar sobre sus experiencias y construir soluciones colectivas a los conflictos. "La estrategia dialógica no solo ha permitido la resolución de conflictos escolares, sino que también ha generado un proceso de reconciliación en comunidades devastadas por la violencia" (Barquero, 2017, p. 89).

Asimismo, el trabajo de Jiménez (2015) en escuelas rurales de Colombia muestra cómo el diálogo entre estudiantes y maestros puede ser una herramienta para dismantlar estereotipos y prejuicios que suelen ser fuente de tensiones y conflictos. En su estudio, Jiménez destaca que "la implementación de círculos de diálogo permitió que los estudiantes, muchos de ellos hijos de víctimas del conflicto, pudieran expresar sus sentimientos de dolor y frustración, lo que favoreció la construcción de un ambiente de respeto y solidaridad" (Jiménez, 2015, p. 112).

El enfoque de estrategias dialógicas ha sido implementado en diversas instituciones educativas para abordar problemáticas específicas. Un caso destacado es el programa "**Diálogos para la Paz**" en la ciudad de Medellín, descrito por Gómez y Sánchez (2019). Este programa buscaba reducir la violencia escolar y promover la convivencia pacífica a través de la facilitación de diálogos entre estudiantes.

Durante el desarrollo del programa, se observó una disminución significativa en los incidentes de violencia escolar. Los diálogos abiertos y respetuosos proporcionaron a los estudiantes una plataforma para expresar sus inquietudes y encontrar soluciones colectivas. La aplicación de estrategias dialógicas no solo contribuyó a la reducción de la violencia, sino que también fortaleció la cohesión social en la escuela.

Estos ejemplos demuestran cómo la aplicación de estrategias dialógicas en la resolución de conflictos escolares puede tener un impacto positivo en el ambiente educativo. Al promover el diálogo y la colaboración, se fomenta el respeto mutuo y se crean espacios seguros para la expresión de emociones y necesidades. Esto permite abordar los conflictos de

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

manera constructiva y encontrar soluciones que satisfagan las necesidades de todas las partes involucradas.

### ***Impacto***

Las experiencias en Argentina y Colombia han evidenciado el impacto positivo de las estrategias dialógicas en la mejora de la convivencia escolar. Según Kaplan (2014), la aplicación sistemática de estas estrategias ha permitido reducir la violencia en las escuelas y promover un clima de respeto mutuo y cooperación. "Las estrategias dialógicas no solo resuelven conflictos, sino que también transforman las relaciones de poder dentro de la escuela, promoviendo un ambiente de inclusión y participación activa" (Kaplan, 2014, p. 107).

Frigerio (2006) coincide en que las estrategias dialógicas tienen un impacto duradero en la cultura escolar, ya que permiten a los estudiantes desarrollar habilidades socioemocionales esenciales para la vida en comunidad. "La capacidad de escuchar, negociar y colaborar con los demás es fundamental para la construcción de una convivencia pacífica, tanto dentro como fuera de la escuela" (Frigerio, 2006, p. 52).

En el contexto colombiano, Jiménez (2015) resalta que las estrategias dialógicas han sido cruciales para reconstruir la confianza entre los miembros de la comunidad escolar, especialmente en aquellas regiones afectadas por el conflicto armado. "El diálogo no solo resuelve conflictos, sino que también permite sanar heridas profundas y construir una paz duradera" (Jiménez, 2015, p. 115).

### ***Limitaciones y Desafíos***

Aunque las estrategias dialógicas han mostrado ser efectivas, su implementación no está exenta de desafíos. Kaplan (2014) señala que, en muchos casos, las escuelas carecen de los recursos y la formación necesaria para aplicar adecuadamente estas estrategias. "La falta de capacitación docente en mediación y resolución de conflictos sigue siendo un obstáculo significativo para la aplicación generalizada de las estrategias dialógicas" (Kaplan, 2014, p. 109).

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

Además, Frigerio (2006) menciona que, en algunas escuelas, persiste una resistencia hacia el enfoque dialógico debido a la tradición autoritaria en las relaciones entre docentes y estudiantes. "Superar las dinámicas de poder tradicionales y fomentar una cultura del diálogo requiere un cambio profundo en las prácticas pedagógicas y en la mentalidad de los actores escolares" (Frigerio, 2006, p. 54).

### **D. CAPITULO 3. NATURALEZA Y TIPOLOGÍA DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES EN EL CENTRO DE INDUSTRIA Y CONSTRUCCIÓN DEL SENA**

#### **Presentación**

En este espacio se hará el análisis completo a cada una de las preguntas dispuestas en la encuesta con el fin de conocer de primera mano las percepciones que tienen la población objeto de estudio como son los aprendices y los instructores.

Además, la información se recolecto a través de una encuesta enviada a los correos electrónicos y grupos de WhatsApp de los aprendices e instructores de 40 aprendices y 10 instructores logrando así el 100% de población. Todo esto se logra con el apoyo del centro de formación. Se obtuvo por parte de los aprendices una aceptación a la encuesta de un 200% de participación y un 20% en los instructores en cuanto también a participación de la encuesta. Con esto, logramos que la información sea la necesario para el respectivo análisis.

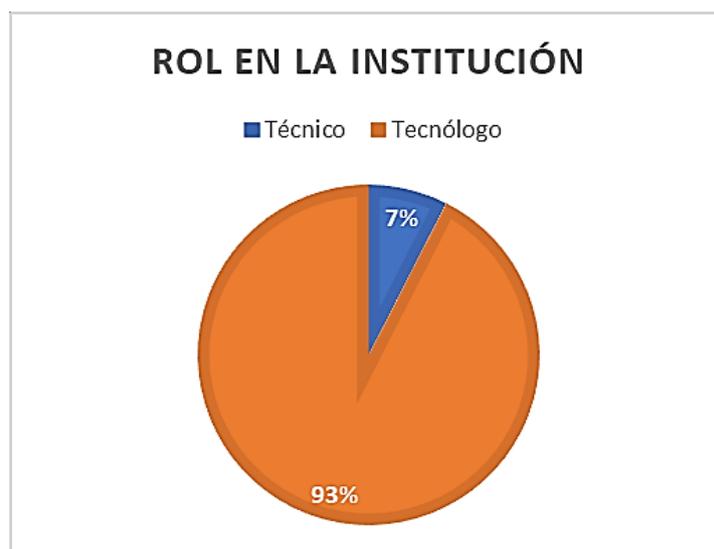
Se clasifico la encuesta en tres secciones las cuales son analizadas a continuación:

#### **Sección I: Datos Demográficos**

Se recopiló a la información básica de la población que son los aprendices y los instructores, como son rol en la institución, nivel educativo y género.

### ***Rol en la institución***

En cuanto al rol de la población en la institución se identificó que el 95% son aprendices y el 5% son instructores. Con esto vemos que una aceptación mayor de los aprendices para la participación en la encuesta.

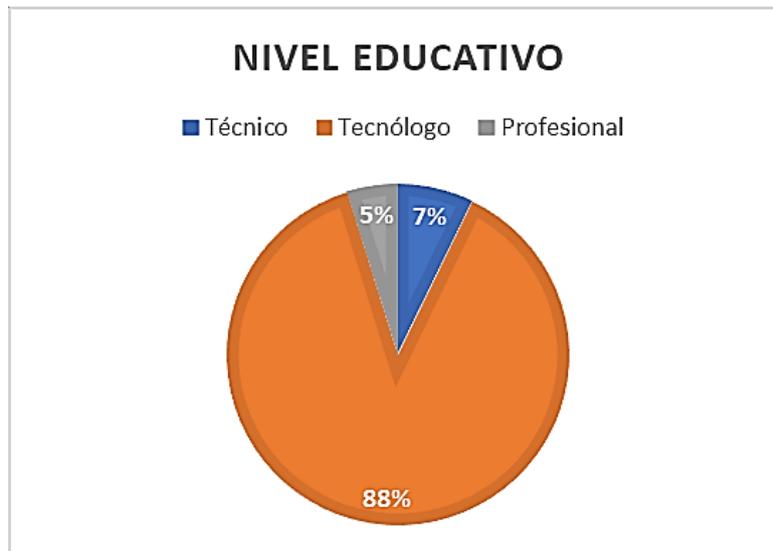


**Figura 2.** Rol en la institución de la Población

Fuente: Elaboración Propia

### ***Nivel Educativo***

De acuerdo con las respuestas se obtuvo que los aprendices tienen formación técnica o tecnológica y no poseen más estudios y era de esperarse que los instructores tienen formación profesional. La disparidad educativa entre los aprendices, que en su mayoría tienen únicamente un título de tecnólogo, y los instructores que poseen una formación profesional, podría contribuir al porcentaje mayor de conflictos escolares. Esta disparidad educativa puede influir en la dinámica de la relación entre los aprendices y los instructores, lo que a su vez podría desencadenar conflictos escolares.

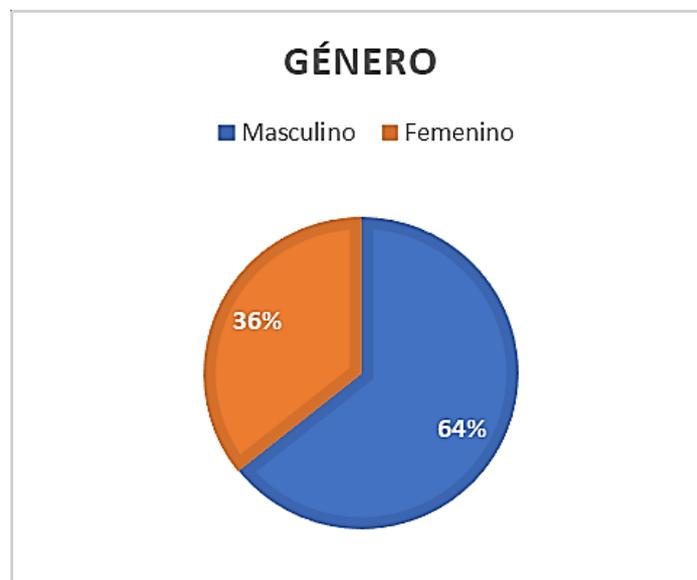


**Figura 3.** Nivel educativo de la Población

Fuente: Elaboración Propia

### ***Genero***

Para esta pregunta podemos observar que el género masculino tuvo una participación del 64% del total de la población lo que respecta es que al ser un centro industrial se tiene más personal masculino que femenino.



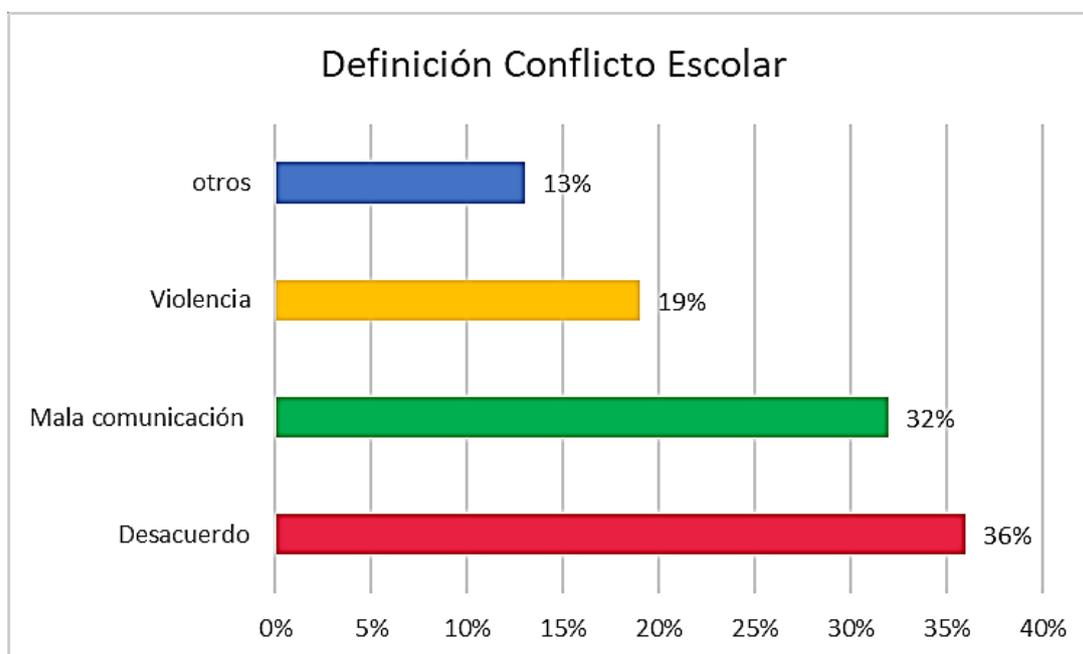
**Figura 4.** Género de la Población

Fuente: Elaboración Propia

## Sección II: Conflictos Escolares en la Formación del SENA en el Centro de Industria y Construcción Regional Tolima

### *Definición de conflicto escolar*

Con relación a las respuestas obtenidas dentro de la encuesta vemos que el mayor porcentaje expone la definición de conflicto escolar como “*desacuerdo entre 2 o más personas*”, “*Mala comunicación*” y “*Actos de violencia*” lo que refleja una comprensión inicial y simplificada del concepto. Si bien es cierto que el desacuerdo y la mala comunicación pueden ser factores que contribuyan a los conflictos escolares, es importante destacar que el conflicto en el entorno educativo puede ser mucho más complejo y abarcar una variedad de situaciones y dinámicas. Como lo expresa Pineda (2019), Partiendo del concepto de conflicto podemos entender por conflicto escolar, el proceso que involucra a dos o más personas que entran en oposición o desacuerdo debido a intereses, verdadera o aparentemente incompatibles, entre miembros de la comunidad educativa como: alumnos, profesores y padres, y que se puede producir dentro de las instalaciones escolares o en otros espacios directamente relacionados con lo escolar como, los alrededores de la escuela o lugares donde se desarrollan actividades extraescolares.

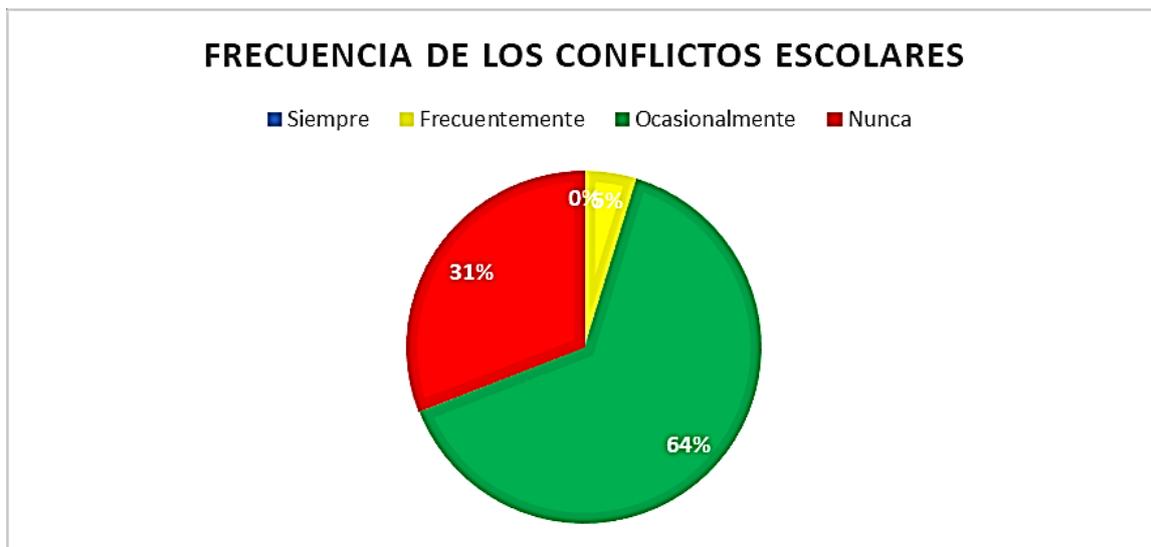


**Figura 5.** Definición de conflicto escolar por la población

Fuente: Elaboración Propia

***Frecuencia de los conflictos escolares en el Centro de Industria y Construcción del SENA regional Tolima***

En esta pregunta podemos analizar que el gran porcentaje de respuesta se tiene que es ocasionalmente lo que conlleva a decir que si se presentan conflictos escolares y que se requiere de una atención primaria para la resolución de estos.



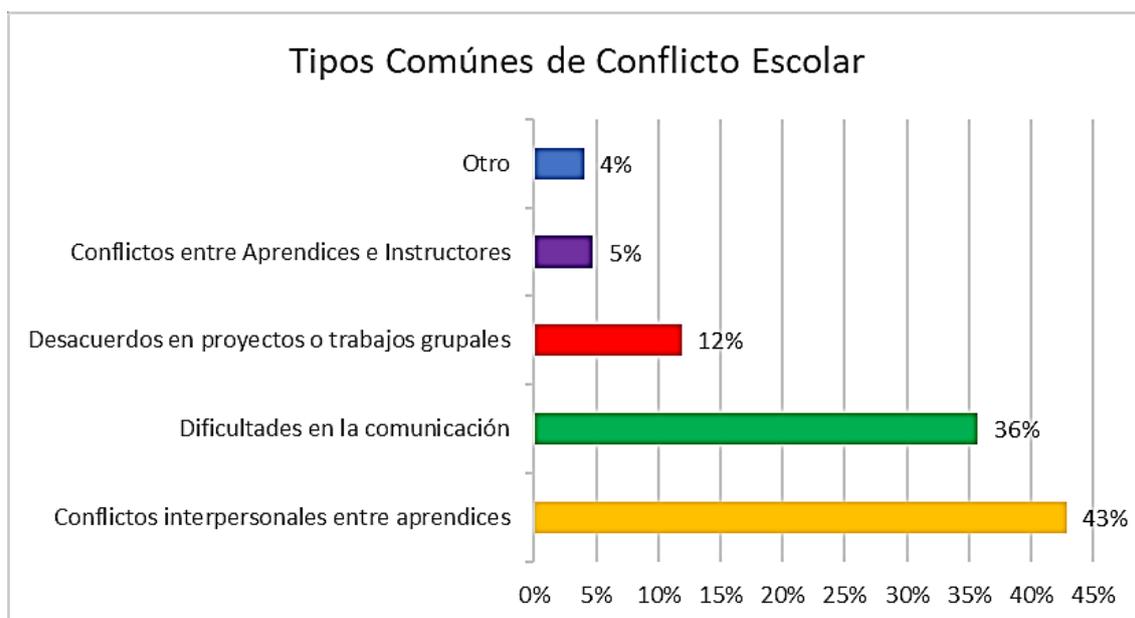
**Figura 6.** Frecuencia de los conflictos escolares

Fuente: Elaboración Propia

***Tipos más comunes de conflictos escolares en el Centro de Industria y Construcción de la Regional Tolima***

Se confirmó que los conflictos entre aprendices y las dificultades en la comunicación abarcan el mayor porcentaje entre los encuestados llegando a un 79% del total de la muestra de población. Con esto es importante resaltar que la intervención es evidente y debemos tomar medidas en el asunto con el fin de poder generar las estrategias necesarias y lo importante de esta tesis es que se lleva a plantear estrategias dialógicas para la resolución no violenta de los conflictos escolares.

## Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima



**Figura 7.** Tipos de conflictos escolares

Fuente: Elaboración Propia

### *Factores contextuales, culturales o sociales que podrían contribuir a la aparición de conflictos escolares*

De acuerdo con las respuestas se puede aportar que uno de factores determinantes observados en la encuesta es la falta de comunicación ya que la institución puede carecer de estrategias adecuadas para la atención de los conflictos escolares, sin embargo, no es que no se tenga un equipo que pueda orientar en el momento que pase, pero si hace falta mejores prácticas. Otro aspecto es el acoso escolar y la intimidación entre compañeros que pueden crear un clima de miedo y ansiedad en la institución, lo que aumenta la probabilidad de conflictos entre los estudiantes y puede dificultar el establecimiento de relaciones positivas.

Otro factor que causo atención es el de la discriminación en cuanto a diversidad cultural y étnica ya que las diferencias culturales entre estudiantes y personal docente pueden generar malentendidos, estereotipos y tensiones interculturales que pueden dar lugar a conflictos. Por último, vemos otro factor importante a analizar que es Clima escolar y cultura organizacional ya que un clima escolar negativo caracterizado por la falta de apoyo, la falta de respeto o la tolerancia hacia la violencia puede propiciar la aparición de conflictos entre los miembros de la comunidad escolar. Es fundamental abordar estos factores de manera integral para prevenir

## Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima

y resolver los conflictos de manera efectiva en el entorno educativo lo cual me hace tener confianza que la tesis propuesta es un gran avance a la resolución de estos conflictos.



**Figura 8.** Factores que contribuyen a conflictos escolares

Fuente: Elaboración Propia

### Sección III: Estrategias de Resolución y Prevención

#### *Participación en iniciativas o programas de resolución no violentos de conflictos escolares*

En cuanto a lo que respecta en esta pregunta cerrada solo se basó en buscar sí o no y dado ya al análisis de las otras preguntas anteriores se sigue el curso que motiva y hace necesaria la investigación en esta tesis ya que efectivamente el no tuvo un porcentaje del 64% apreciando que se debe trabajar en estrategias que mejoren la convivencia escolar. Además, Estas iniciativas y programas son esenciales para promover un ambiente escolar seguro, inclusivo y respetuoso, donde los estudiantes puedan aprender y desarrollarse de manera óptima. Estas iniciativas no solo ayudan a prevenir la violencia y el acoso escolar, sino que también promueven habilidades importantes para la vida, como la comunicación efectiva y la resolución de problemas. Por último, estas iniciativas y programas ayudan a la prevención de la violencia y el acoso escolar al proporcionar a los estudiantes herramientas y estrategias para

## Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima

resolver conflictos de manera positiva y constructiva, evitando que escalen hacia comportamientos agresivos o intimidatorios.



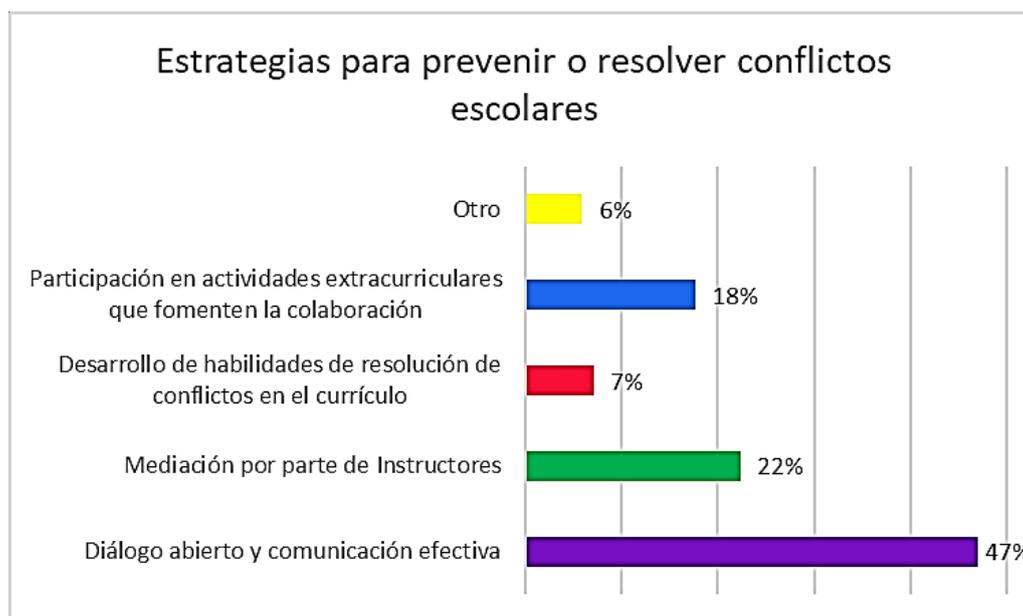
**Figura 9.** Participación en iniciativas para la resolución de conflictos escolares

Fuente: Elaboración Propia

### *Estrategias efectivas para prevenir o resolver conflictos escolares en el Centro de Industria y Construcción*

Se encontró que el 47% de la población consideran que el dialogo y la comunicación son importantes para la prevenir y resolver los conflictos escolares lo cual es demasiado coherente en lo propuesto para el tema de tesis ya que al tener estos medios y recursos se podrá solventar de manera más efectiva los conflictos escolares. El diálogo abierto y la comunicación efectiva permiten que todas las partes involucradas en un conflicto expresen sus preocupaciones, necesidades y puntos de vista. Esto ayuda a desarrollar un mayor entendimiento mutuo y empatía entre los estudiantes, el personal docente y los padres, lo que puede reducir la escalada de conflictos. Además, sirve como ejemplos prácticos de habilidades sociales importantes que los estudiantes necesitan para tener éxito en la vida. Al observar y participar en conversaciones constructivas, los estudiantes aprenden a expresarse de manera respetuosa y a escuchar activamente a los demás.

## Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima



**Figura 10.** Estrategias para prevenir o resolver conflictos escolares en el centro de Industria

Fuente: Elaboración Propia

### *Recomendación adicional para mejorar la gestión de conflictos en el Centro de Industria y Construcción*

Para esta pregunta no fue muy enriquecedora ya que muchos de los participantes en la encuesta opinaron que no, pero de las respuestas que se tuvieron se puede presenciar que muchos vuelven y recalcan en crear espacios de dialogo en donde se fomente el respeto hacia los demás, actividades pedagógicas que enseñen y ayuden a la prevención y resolución de conflictos escolares. Otros participantes opinaron que requieren de estrategias lúdicas fuera del ambiente de formación para mejorar la comunicación y salir de lo habitual.

## **E. CAPITULO 4 COMPRENSIÓN DETALLADA DE LAS PERCEPCIONES, EXPERIENCIAS Y CONOCIMIENTOS DE LOS DOCENTES RESPECTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DIALÓGICAS EN LA RESOLUCIÓN NO VIOLENTA DE CONFLICTOS ESCOLARES**

En este capítulo lo que se busca de primera mano es conocer la percepción de los instructores con relación al conocimiento que puedan llegar a tener sobre las estrategias dialógicas en la resolución no violenta de conflictos. Aquí se analiza por medio de una entrevista ya que los

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

instructores tienen una perspectiva única derivada de su experiencia práctica y sus observaciones directas del entorno escolar. Las entrevistas les permiten compartir ejemplos concretos de situaciones de conflicto que han enfrentado y las estrategias que han utilizado para abordarlas. Además, las entrevistas ayudan a identificar las necesidades y desafíos específicos que los instructores enfrentan al lidiar con conflictos escolares en su contexto particular. Esto es fundamental para adaptar las estrategias de resolución de conflictos a las circunstancias y dinámicas únicas de cada entorno educativo.

A través de las entrevistas, se puede identificar qué estrategias de resolución de conflictos están utilizando los instructores de manera efectiva y qué áreas pueden necesitar más apoyo o capacitación. Esto ayuda a enfocar los esfuerzos de desarrollo profesional en áreas donde los instructores pueden mejorar su práctica. Al conocer las estrategias que los instructores han utilizado en el pasado, es posible evaluar la efectividad de dichas estrategias y determinar si se requiere capacitación adicional o la implementación de enfoques alternativos.

Las entrevistas fomentan la participación activa de los instructores en el proceso de mejora continua al proporcionarles la oportunidad de reflexionar sobre su práctica, compartir ideas y aprender de las experiencias de sus compañeros. Entender el conocimiento y las prácticas de los instructores en relación con la resolución de conflictos escolares es fundamental para crear un clima escolar positivo y seguro. Cuando los instructores están bien preparados para manejar conflictos de manera efectiva, se reducen las tensiones en el aula y se fomenta un ambiente propicio para el aprendizaje y el desarrollo socioemocional de los estudiantes.

las entrevistas a los docentes son fundamentales para obtener una comprensión holística de las estrategias de resolución de conflictos escolares, lo que a su vez permite adaptar las intervenciones y los recursos a las necesidades específicas de cada entorno educativo, promoviendo así un ambiente escolar más armonioso y propicio para el aprendizaje.

## Sección I: Contexto y Experiencia Docente

### *Experiencia Profesional*

En la primera sección de la entrevista se encontró información muy puntual acerca de los años de experiencia de los instructores encuestados en cuanto a sus años en el mundo de la educación ya sea en el SENA o en otra institución educativa. También quisimos localizar los niveles en que han trabajado como son ya sea de tipo educación superior (universidades) o de tipo de básica primaria o secundaria (bachillerato) o formación para el trabajo (SENA) con esto tipificar el grado y el tipo de estudiantes que han manejado dentro de su experiencia docente.

De acuerdo con esto la gran mayoría de los instructores no solo trabajan en el SENA, sino que también en otras instituciones educativas, algunos en colegios privados de educación secundaria y otros en universidades. Otro punto importante, es que tienen una experiencia de más de 8 años lo que es muy pertinente ya que conocen el tema de conflictos escolares muy bien y su opinión ayudara a en gran medida ver la importancia de la resolución de conflictos escolares en el SENA y más exactamente en el Centro de Industria Regional Tolima.



**Figura 11.** Experiencia docente de los entrevistados

Fuente: Elaboración Propia

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

Los docentes con estos años de experiencia han tenido la oportunidad de enfrentar una amplia gama de situaciones conflictivas en el aula. Esta experiencia práctica les permite desarrollar estrategias para manejar y resolver conflictos en la mayoría de los casos de manera constructiva. Además, A lo largo de los años, los docentes adquieren un conocimiento profundo del contexto escolar en el que trabajan. Entienden las dinámicas de poder, las relaciones entre los estudiantes y los desafíos específicos que enfrenta su comunidad escolar, lo que les permite abordar los conflictos de manera más clara y adaptada a las necesidades de cada institución.

Otro punto muy importante y que es motivo de esta investigación es que los profesores, instructores o maestros con mucho tiempo dedicado a la docencia permiten desarrollar relaciones significativas con los estudiantes y comprender mejor sus dinámicas internas, lo que puede facilitar la resolución de conflictos de manera más efectiva y empática.

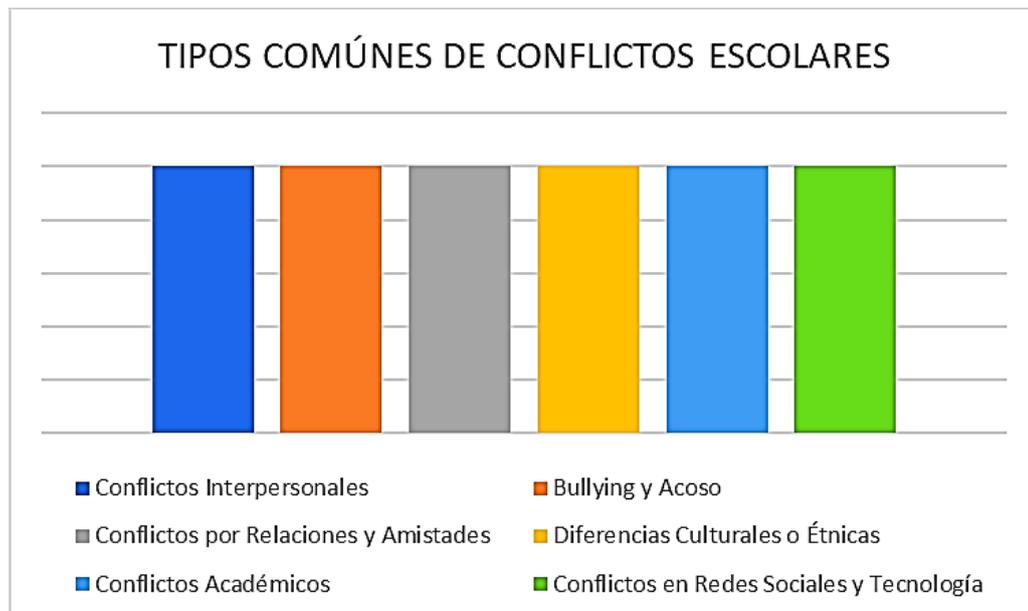
### ***Percepción de Conflictos Escolares***

Ante la pregunta *¿Cómo percibe la frecuencia de conflictos en su entorno escolar?* Fueron muy similares las respuestas ya que abarcaban que la percepción de la frecuencia de conflictos en un entorno escolar puede variar según la naturaleza y la dinámica de la comunidad educativa. En general, es importante reconocer que los conflictos son una parte natural de la interacción humana, y es probable que ocurran en cualquier entorno que reúna a un grupo diverso de individuos, como una escuela, un colegio o en el SENA. Sin embargo, la frecuencia y la gravedad de los conflictos pueden estar influenciadas por factores como el clima escolar, la cultura organizacional, la diversidad estudiantil y la efectividad de las estrategias de gestión de conflictos. Una percepción común es que los conflictos pueden ser más frecuentes en entornos escolares donde hay problemas de bullying, exclusiones sociales, discriminación, falta de apoyo emocional o escasez de recursos para la resolución de conflictos.

Para la siguiente pregunta realizada *¿Cuáles son, según su experiencia, los tipos más comunes de conflictos entre los estudiantes?* Se hizo la recopilación de estas y se tienen la siguiente clasificación:

## Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima

- Conflictos interpersonales: Altercados personales, desacuerdos o confrontaciones entre estudiantes o aprendices, que pueden surgir por razones variadas, como diferencias en la personalidad, opiniones o intereses.
- Bullying y Acoso: Comportamientos de intimidación, acoso verbal o físico, exclusión social u otras formas de persecución entre estudiantes, que pueden tener un impacto significativo en el bienestar emocional y social de los maltratados.
- Conflictos por Relaciones y Amistades: Riñas derivadas de relaciones interpersonales, amistades o rivalidades entre estudiantes, que a menudo están relacionadas con cuestiones emocionales y sociales.
- Diferencias Culturales o Étnicas: Conflictos que surgen debido a diferencias culturales, étnicas o de origen, que pueden manifestarse en malentendidos, prejuicios o tensiones intergrupales.
- Conflictos Académicos: Desacuerdos relacionados con trabajos en grupo, competencia académica, opiniones sobre tareas o proyectos, o percepciones de trato injusto en el entorno educativo.
- Conflictos en Redes Sociales y Tecnología: Peleas que se originan en plataformas digitales o redes sociales, como resultado de interacciones en línea, ciberacoso o difusión de rumores.



**Figura 12.** Tipos más comunes de conflictos entre los estudiantes

Fuente: Elaboración Propia

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

Estos tipos comunes de conflictos entre los estudiantes abarcan una variedad de dinámicas interpersonales, sociales y académicas que requieren una atención proactiva y estrategias efectivas de gestión de conflictos. Además, Es importante abordar estos conflictos de manera proactiva y constructiva, promoviendo el diálogo abierto, la empatía, la resolución pacífica de disputas y la enseñanza de habilidades de comunicación efectiva y manejo de conflictos.

### ***Experiencia con Estrategias Actuales***

En esta parte de la entrevista es cuando vemos la necesidad de que los instructores conozcan mucho mas acerca de estrategias de resolución no violenta de conflictos ya que una respuesta muy general de casi todos los entrevistados es que a pesar de tener claro cuáles son tipos de conflictos escolares que se pueden presentar no muchos aplican o se involucran en este problemática ya que consideran que no es un área que corresponda a ellos sino al equipo correspondiente que es bienestar al aprendiz donde están las psicólogas y trabajadoras sociales.

Por eso al preguntar *¿Qué estrategias utiliza actualmente para abordar conflictos entre estudiantes?* el 50% de los entrevistados son muy enfáticos en decir que es mejor enviar al área encargada en el caso del SENA al área de bienestar al aprendiz que es manejado por psicólogas y trabajadoras sociales que pueden darle mejor manejo, pero a su vez no se les ve la disposición por querer aprender o participar de estrategias que ayuden a solucionar estos tipos de conflictos escolares.

## Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima



**Figura 13.** Estrategias actuales para abordar conflictos entre estudiantes

Fuente: Elaboración Propia

Para el caso de la estrategia de mediación de conflictos que tuvo un 30% aseveran que facilitan conversaciones entre los estudiantes involucrados para ayudarles a encontrar soluciones colaborativas y con esto fomentar la responsabilidad personal y asumir las consecuencias, animando a los estudiantes a resolver sus conflictos de manera autónoma.

Para el caso de diálogo y comunicación que tuvo un 20% del total de los entrevistados son claros en afirmar que al promover un ambiente de diálogo abierto donde los estudiantes se sientan seguros para expresar sus preocupaciones y diferencias de manera respetuosa se enseñan habilidades de comunicación efectiva y escucha activa para que los estudiantes puedan comprender y abordar las preocupaciones de sus compañeros de manera constructiva.

Ya que con lo anterior la investigación realizada impacta de manera positiva en los docentes e instructores ya que lo que buscamos es en estudios posteriores es implementar estrategias dialógicas efectivas para la resolución no violenta de conflictos escolares en donde contribuya a crear un entorno escolar inclusivo y respetuoso donde todos los estudiantes puedan aprender y crecer de manera positiva.

## Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima

En cuanto a la pregunta *¿Cómo evalúa la eficacia de estas estrategias?* Para el caso de dialogo y comunicación después del proceso de resolución de conflictos utilizan mucho el seguimiento y la observación directa para ver el comportamiento y la interacción entre los estudiantes en el aula y en otros entornos escolares para determinar si están utilizando las habilidades de resolución de conflictos aprendidas y si se están comunicando de manera efectiva para resolver diferencias.

Para la respuesta de que envían al área correspondiente solicitan el reporte por el área encargada para conocer si se solucionó y explicarles a los estudiantes que esto no puede volver a ocurrir porque podría acarrear una cancelación de la formación, es decir, que sean retirados de la institución (SENA).

### Sección II: Estrategias Dialógicas en la Resolución de Conflictos

#### *Conocimiento de Estrategias Dialógicas*

A partir de las respuestas encontramos que en primera instancia si conocen el concepto de estrategias dialógicas a partir de ejemplos, pero no muy bien dado en su definición como tal. Se basan su respuesta en decir que son habilidades de dialogo y comunicación para resolver los conflictos, pero falta un poco mas de profundización en el tema.



**Figura 14.** Familiarización de los docentes con las estrategias dialógicas para la resolución de conflictos

Fuente: Elaboración Propia

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

El concepto de estrategias dialógicas en la resolución de conflictos escolares se refiere al conjunto de enfoques, métodos y técnicas basadas en el diálogo, la comunicación asertiva, la escucha activa y el respeto mutuo, que se utilizan para abordar y gestionar los conflictos de manera pacífica y constructiva en el ámbito educativo. Según Jares (2001), las estrategias dialógicas "se basan en el diálogo abierto y sincero entre las partes, en la búsqueda de entendimiento mutuo y en la construcción conjunta de soluciones satisfactorias para todos" (p. 125). Estas estrategias promueven la resolución pacífica de conflictos al fomentar la comprensión mutua, la empatía, la identificación de intereses y necesidades comunes, y la búsqueda de acuerdos consensuados entre los involucrados.

### ***Aplicabilidad a Etapas y Tipos de Conflictos***

En este apartado los entrevistados consideraron que las estrategias dialógicas pueden adaptarse de diversas maneras para abordar diferentes etapas y tipos de conflictos escolares. Como guía sintetizan que, en la educación primaria, por ejemplo, las estrategias dialógicas pueden ser adaptadas de manera más lúdica y creativa, utilizando juegos de roles o cuentos para facilitar la comunicación y la resolución de conflictos entre los estudiantes. En la educación secundaria y la formación del SENA, estas estrategias pueden concentrarse en el fomento de debates estructurados, donde los estudiantes aprenden a expresar sus puntos de vista de manera respetuosa y a escuchar las perspectivas de los demás. En cuanto a los tipos de conflictos, las estrategias dialógicas pueden adaptarse para abordar desde conflictos interpersonales hasta situaciones más complejas, como el acoso escolar o la discriminación.

El 100% de los entrevistados informan que han utilizado estrategias dialógicas después de conocer el concepto que se brinda por parte del entrevistador, dentro de algunas estrategias informan la de mediación la cual mediante un dialogo pueden comunicarse de una manera eficaz con el problema y así poder llegar a una solución.

Como parte fundamental en esta parte de la entrevista se les informa a los docentes que las estrategias dialogicas pueden y deben adaptarse a las diferentes etapas y tipos de conflictos

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

escolares para ser efectivas. Estas estrategias no son rígidas ni uniformes, sino que requieren una implementación flexible y contextualizada.

Así como ellos mismos lo han comentado, En la fase inicial o escalada de un conflicto, es fundamental intervenir de manera oportuna con estrategias de diálogo, como la mediación o los círculos restaurativos. Esto permite abordar las causas subyacentes del conflicto, promover la comprensión mutua y evitar su escalamiento. Como señala Lederach (2003), "la construcción de paz debe ser concebida como un proceso continuo de transformación de las relaciones, los intereses, los discursos y las estructuras que alimentan el conflicto" (p. 24).

Por otro lado, en conflictos más avanzados o crónicos, las estrategias dialógicas pueden complementarse con otras intervenciones, como la negociación colaborativa, la capacitación en habilidades sociales y resolución de conflictos, o incluso la mediación formal. Esto permite abordar las consecuencias del conflicto, reparar los daños y construir una convivencia pacífica a largo plazo.

Además, las estrategias dialógicas deben adaptarse al tipo de conflicto, considerando factores como la edad de los involucrados, las características culturales, las necesidades especiales, entre otros. Por ejemplo, en conflictos entre estudiantes de primaria, las técnicas de diálogo y los círculos restaurativos pueden ser más apropiados, mientras que, en conflictos entre estudiantes de secundaria o bachillerato, la mediación formal y la negociación colaborativa pueden ser más efectivas (Bickmore, 2011).

### **Sección III: Diseño de Estrategias Dialógicas**

#### ***Colaboración y Participación***

Este apartado es uno de lo más importante en esta investigación realizada ya que al conocer las respuestas es vital que todos los actores del proceso se involucren de manera activa dentro de las estrategias para la resolución no violenta de conflictos y más los estudiantes ya en su gran mayoría son los que sufren más de conflictos escolares.

Involucrar activamente a los estudiantes en el proceso de resolución de conflictos es fundamental para el éxito de las estrategias dialógicas. Los estudiantes no deben ser vistos

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

como meros receptores pasivos, sino como participantes clave y agentes de cambio en la construcción de una cultura de paz y convivencia positiva en el entorno escolar.

Al incluir activamente a los estudiantes en estos procesos, se promueve su empoderamiento, su sentido de responsabilidad y su capacidad para resolver conflictos de manera pacífica y constructiva, no solo en el ámbito escolar, sino también en sus futuras vidas personales y profesionales.

Con esto el 100% de los docente o instructores considera que la participación activa de los estudiantes es fundamental en la implementación de estrategias dialógicas.

### ***Adaptabilidad a Situaciones Específicas***

Todos los entrevistados están en concordancia de que lo primero que se debe atender cuando se presenta una situación de conflicto escolar es analizar la situación del conflicto, es decir, comprender a fondo la naturaleza y las causas del conflicto. Esto implica escuchar a todas las partes involucradas, identificar las necesidades y preocupaciones de cada una, y reconocer las emociones que rodean el conflicto. Luego, Establecer un entorno propicio en donde se cree un espacio seguro y respetuoso donde las partes involucradas puedan expresar sus puntos de vista sin temor a represalias. Esto puede implicar establecer reglas claras de comunicación, fomentar la escucha activa y garantizar la imparcialidad en el proceso. Después, Utilizar técnicas de facilitación para promover un diálogo constructivo entre las partes. Esto puede incluir el uso de preguntas abiertas, la repetición de las preocupaciones expresadas para demostrar comprensión, y el fomento de la empatía entre las partes. Aquí es importante Guiar a las partes involucradas en la exploración de posibles soluciones, alentándolos a considerar el impacto de las decisiones en todos los involucrados. Esto puede implicar el uso de técnicas de negociación, la identificación de intereses comunes y la búsqueda de compromisos mutuamente aceptables. Por último, una vez que se haya alcanzado un acuerdo o solución, es importante hacer un seguimiento para asegurarse de que se cumpla y evaluar su efectividad para abordar el conflicto. Esto puede incluir la programación de reuniones de seguimiento y la implementación de medidas correctivas si es necesario.

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

Teniendo en cuenta otra perspectiva podría diseñarse una estrategia dialógica adaptable a una situación de conflicto específica, en donde se podría seguir los siguientes pasos:

**Evaluación del contexto y análisis del conflicto:** Es fundamental comprender el contexto en el que se produce el conflicto, incluyendo factores como el entorno escolar, las características de los involucrados, las causas subyacentes y la dinámica del conflicto. Esto permite adaptar la estrategia a las necesidades y realidades específicas.

**Identificación de las partes involucradas:** Es crucial identificar a todas las partes involucradas en el conflicto, ya sean estudiantes, docentes, familias o personal administrativo. Cada parte debe tener la oportunidad de expresar su perspectiva y ser escuchada.

**Selección de la estrategia dialógica apropiada:** Dependiendo de la etapa y la naturaleza del conflicto, se puede optar por diferentes estrategias, como la mediación, los círculos restaurativos, la negociación colaborativa o programas de habilidades sociales y resolución de conflictos.

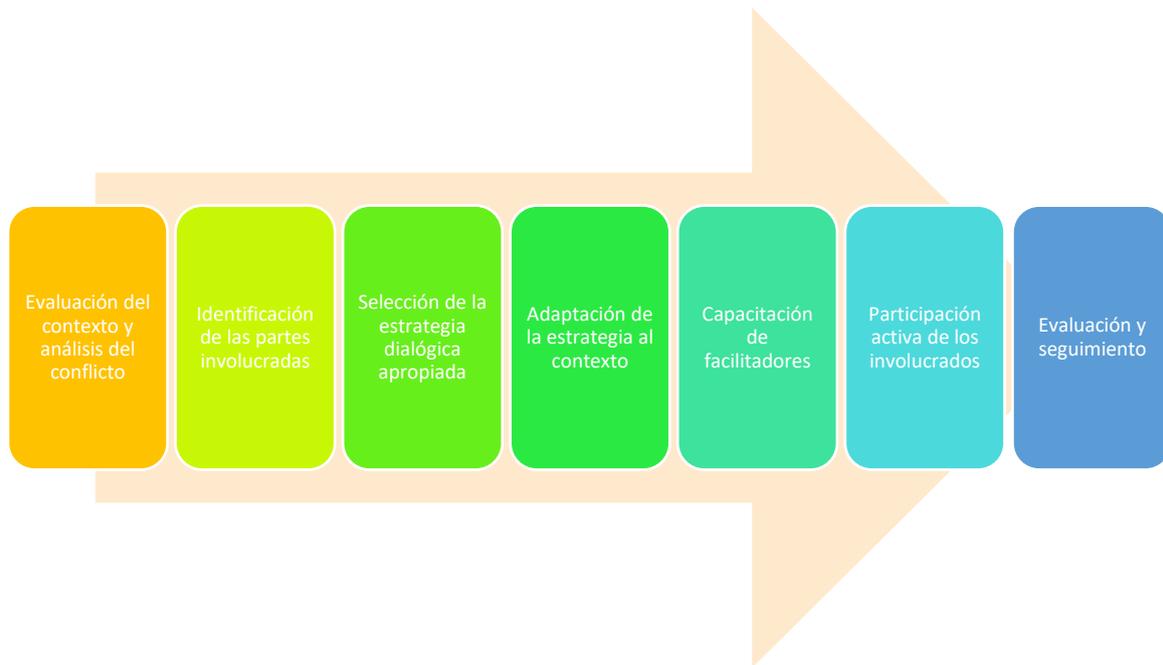
**Adaptación de la estrategia al contexto:** La estrategia seleccionada debe adaptarse al contexto específico, considerando factores como la edad de los participantes, su bagaje cultural, sus capacidades y necesidades especiales. Esto puede implicar ajustes en el lenguaje, las actividades o los materiales utilizados.

**Capacitación de facilitadores:** Es esencial capacitar a los facilitadores o mediadores encargados de implementar la estrategia dialógica. Deben recibir formación en técnicas de comunicación, facilitación de diálogos, manejo de emociones y resolución de conflictos.

**Participación activa de los involucrados:** La estrategia debe involucrar activamente a todas las partes, brindándoles espacios para expresarse, escucharse mutuamente y co-construir soluciones. Esto promueve su empoderamiento y compromiso con los acuerdos alcanzados.

**Evaluación y seguimiento:** Es importante evaluar la efectividad de la estrategia implementada y hacer ajustes si es necesario. Además, se debe realizar un seguimiento para asegurar el cumplimiento de los acuerdos y la sostenibilidad de la resolución del conflicto.

## Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima



**Figura 15.** Pasos para el diseño de una estrategia dialógica adaptable a una situación de conflicto

Fuente: Elaboración Propia

### Sección IV: Reflexiones Finales

#### *Desafíos y Oportunidades*

Según las respuestas de los entrevistados lo primero que debe darse para la adopción de estrategias dialógicas es un cambio de mentalidad tanto por parte de los educadores como de los estudiantes. Superar la resistencia a abandonar enfoques autoritarios o competitivos en favor de la colaboración y el diálogo puede ser un desafío significativo. Implementar estrategias dialógicas implica un cambio en la cultura y las prácticas tradicionales de resolución de conflictos en las instituciones educativas. Esto puede generar resistencia y escepticismo por parte de algunos miembros de la comunidad educativa, quienes pueden estar acostumbrados a enfoques más punitivos o autoritarios. Además, estas estrategias requieren de tiempo y recursos dedicados, tanto para la formación como para la implementación en sí misma. En muchas instituciones educativas incluida en el SENA, la falta de recursos humanos y financieros puede obstaculizar una implementación efectiva.

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

El éxito de las estrategias dialógicas depende en gran medida del compromiso y la participación activa de todos los involucrados, incluyendo estudiantes, docentes, familias y personal administrativo. Si falta esta participación, los esfuerzos pueden verse socavados. Para abordar estos desafíos, es crucial contar con un liderazgo sólido, una comunicación efectiva con la comunidad educativa, recursos adecuados y un enfoque gradual e inclusivo en la implementación de estas estrategias. Además, es importante evaluar y ajustar continuamente las estrategias para adaptarlas a las necesidades y realidades cambiantes.

### ***Recomendaciones y Futuras Aplicaciones***

Una de las recomendaciones que hacen los entrevistados es que se debe involucrar a toda la comunidad educativa. Es fundamental involucrar de manera activa y significativa a todos los miembros de la comunidad educativa, incluyendo estudiantes, docentes, familias, personal administrativo y autoridades. Esto promueve un sentido de pertenencia, compromiso y responsabilidad compartida en la implementación de estas estrategias. Otro gran comentario es que las estrategias dialógicas no deben ser vistas como una actividad aislada, sino que deben integrarse de manera transversal en el currículo y la práctica educativa diaria. Esto promueve el desarrollo de habilidades de comunicación, empatía y resolución de conflictos en los estudiantes.

Todos los entrevistados visualizan un futuro prometedor para el uso de estrategias dialógicas en la práctica docente. Estas estrategias tienen un gran potencial para promover un aprendizaje más significativo, fomentar habilidades esenciales para la vida y construir entornos educativos más pacíficos e inclusivos.

## **CONCLUSIONES**

A partir de esta investigación se reconoce que las estrategias dialógicas para la resolución no violenta de conflictos escolares representan un enfoque fundamental en la formación presencial dentro del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), ofreciendo una vía efectiva para promover un ambiente escolar seguro, inclusivo y propicio para el aprendizaje. A través de un análisis exhaustivo de la investigación y las teorías pertinentes en el campo de la educación y la pedagogía. Las estrategias que promueven el diálogo y la comunicación efectiva son fundamentales para contribuir a la resolución pacífica de conflictos escolares. Estas estrategias fomentan el respeto, la empatía y la comprensión mutua entre los involucrados, creando un ambiente propicio para abordar las diferencias de manera constructiva y no violenta.

De acuerdo a la implementación de estrategias dialógicas en la formación presencial del SENA puede enriquecer el ambiente de aprendizaje al generar un espacio más inclusivo y participativo. Estas estrategias fortalecen las habilidades de comunicación y resolución de conflictos de los estudiantes, promoviendo su desarrollo integral y su capacidad para interactuar de manera positiva en entornos educativos y laborales.

Es de reconocer a través de toda la investigación realizada y a partir de todo el marco teórico consultado que las estrategias dialógicas son esenciales para la prevención de la violencia escolar, ya que fomentan la escucha activa, el diálogo constructivo y la negociación pacífica. Al facilitar la expresión de las emociones y la búsqueda de soluciones consensuadas, estas estrategias contribuyen a reducir la escalada de conflictos y a evitar situaciones de violencia dentro del entorno escolar.

Esta investigación contribuye al desarrollo de habilidades de resolución no violenta de conflictos a través de estrategias dialógicas contribuye a la formación de ciudadanos responsables y comprometidos con la convivencia pacífica en la sociedad. Estas habilidades son relevantes tanto en el ámbito escolar como en la vida cotidiana, ya que promueven la construcción de relaciones basadas en el respeto mutuo y la colaboración.

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

Por lo tanto, al facilitar el diálogo respetuoso y la comprensión mutua, las estrategias dialógicas ayudan a promover la diversidad y la inclusión en el ambiente escolar. Los estudiantes aprenden a valorar las diferencias individuales y a trabajar juntos de manera colaborativa, independientemente de su origen cultural, socioeconómico o de cualquier otra índole.

Dentro de la referenciación bibliográfica podemos concluir que las habilidades adquiridas a través de las estrategias dialógicas trascienden el entorno escolar y preparan a los estudiantes para enfrentar los desafíos de la vida en sociedad. Les capacita para comunicarse efectivamente, resolver conflictos de manera pacífica y contribuir positivamente al bienestar de sus comunidades, tanto en el presente como en el futuro.

Como resultado de esta investigación es importante involucrar a los estudiantes en el proceso de resolución de conflictos a través del diálogo y la negociación, ya que las estrategias dialógicas fomentan la participación cívica y la responsabilidad ciudadana. Los estudiantes se convierten en agentes activos de cambio en su comunidad escolar y aprenden a abogar por la justicia y la equidad. Las estrategias dialógicas para la resolución no violenta de conflictos escolares son fundamentales en la formación presencial en el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), ya que promueven un ambiente escolar seguro, inclusivo y propicio para el aprendizaje, previenen la violencia escolar y forman ciudadanos responsables y comprometidos con la convivencia pacífica en la sociedad. Es imperativo que se continúe investigando y promoviendo la implementación de estas estrategias en el contexto educativo para garantizar un desarrollo integral y armonioso de los estudiantes.

Con esta investigación puede definirse que las estrategias dialógicas son fundamentales para abordar y resolver los conflictos de manera no violenta dentro del contexto educativo. Estas estrategias se basan en el diálogo, la comunicación asertiva, la escucha activa y el respeto mutuo entre las partes involucradas. Al promover el entendimiento, la empatía y la búsqueda de soluciones consensuadas, se evita el escalamiento de conflictos y se fomentan relaciones positivas y un clima propicio para el aprendizaje.

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

Diversos estudios respaldan la efectividad de las estrategias dialógicas en la resolución de conflictos escolares. Por ejemplo, la investigación de Aguirre, A. (2005) destaca la importancia de la mediación y el diálogo en la gestión de conflictos en instituciones educativas. Asimismo, el enfoque de la pedagogía de la no violencia de Lederach (2015) enfatiza la necesidad de construir una cultura de paz a través del diálogo y la transformación pacífica de los conflictos.

El SENA, como institución encargada de la formación para el trabajo en Colombia, enfrenta desafíos en cuanto a la convivencia y la resolución de conflictos dentro de sus programas de formación presencial. Los conflictos pueden surgir debido a diferencias culturales, sociales, económicas o personales entre los estudiantes, así como por tensiones relacionadas con el proceso de enseñanza-aprendizaje. La implementación de estrategias dialógicas en este contexto es fundamental para promover un ambiente de respeto, tolerancia y resolución pacífica de conflictos. Esto no solo contribuye a mejorar la convivencia y el clima institucional, sino que también prepara a los estudiantes para enfrentar situaciones de conflicto de manera constructiva en sus futuros entornos laborales.

Otro aspecto importante dentro de esta investigación es que para que las estrategias dialógicas sean efectivas, es crucial que tanto los estudiantes como los instructores y el personal administrativo del SENA reciban formación en habilidades de comunicación, negociación, mediación y resolución de conflictos. Esta formación debe ser integral y abordar aspectos teóricos y prácticos, como el desarrollo de la inteligencia emocional, la empatía, la escucha activa y las técnicas de diálogo y consenso. Autores como Jares (2001) y Torrego (2000) resaltan la importancia de incorporar la educación para la convivencia y la resolución pacífica de conflictos en los planes de estudio y en la formación docente. Esto contribuye a crear una cultura de paz y a desarrollar competencias clave para la vida personal, académica y laboral de los estudiantes.

Para maximizar el impacto de las estrategias dialógicas, es necesario integrarlas de manera transversal en el currículo y la práctica educativa del SENA. Esto implica no solo la enseñanza de técnicas específicas, sino también la promoción de valores como el respeto, la tolerancia, la empatía y la resolución pacífica de conflictos en todas las áreas de formación.

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

Además, es fundamental fomentar espacios de diálogo y participación activa de los estudiantes, donde puedan expresar sus ideas, preocupaciones y propuestas de manera constructiva. Esto puede lograrse a través de actividades como mesas redondas, debates, proyectos colaborativos y la implementación de programas de mediación entre pares.

Finalmente, la importancia de las estrategias dialógicas para la resolución no violenta de conflictos escolares dentro de la formación presencial en el Servicio Nacional de Aprendizaje es indiscutible. Estas estrategias promueven un ambiente de respeto, tolerancia y resolución pacífica de conflictos, preparan a los estudiantes para enfrentar situaciones de conflicto de manera constructiva en sus futuros entornos laborales y contribuyen a crear una cultura de paz y convivencia en la institución educativa. Para maximizar su efectividad, es fundamental integrarlas en el currículo, la práctica educativa y la formación integral de estudiantes, instructores y personal administrativo.

**Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la  
Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Litichever, L. (2017). *Diálogo y Convivencia Escolar: Estrategias para una Educación Pacificadora*. Editorial Cimientos.

Siede, I. (2007). *La educación política: ensayos sobre ética y ciudadanía en la escuela*. Buenos Aires: Paidós.

Litichever, L. (2013). *La escuela como ámbito estigmatizante*. Buenos Aires: Paidós.

Siede, I. (2019). *Cultura y Violencia Escolar: Una Mirada desde la Sociología de la Educación en Argentina*. Editorial Educar.

Martínez, C. (2018). *Diálogo y Educación: Estrategias para la Resolución de Conflictos en el Contexto Latinoamericano*. Editorial Páginas.

Gómez, L. (2016). *Prácticas Restaurativas en el Ámbito Escolar: Una Alternativa para la Resolución Pacífica de Conflictos en América Latina*. Ediciones Educativas Latinoamericanas.

Rodríguez, G. (2019). Desafíos Contextuales para la Implementación de Estrategias Dialógicas en Escuelas Latinoamericanas. *Revista Latinoamericana de Educación*, 9(2), 87-104.

Fernández, J. (2020). Tendencias Emergentes en la Aplicación de Estrategias Dialógicas en América Latina. *Revista de Investigación Educativa Latinoamericana*, 10(3), 215-230.

Trucco, D., & Inostroza, P. (2017). Las violencias en el espacio escolar.

Banz, C. (2008). *Convivencia escolar*. Valoras UC. <https://doi.org/10.2307/j.ctvt6rm6.7>

**Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la  
Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

Kaplan, C. V. (2020). Convivencia, conflictos y construcción de ciudadanía en la escuela. Aique.

Fierro, C., Carbajal, P., & Martínez-Parente, R. (2013). Ojos que sí ven: Casos para la transformación escolar. Paidós.

Gómez, L. & Pena, M. (2021). Violencia entre pares en escuelas secundarias: Un abordaje etnográfico. Cuadernos de Educación, 19(19), 1-15.

Kaplan, C. V. (2015). Culturas estudiantiles y convivencia escolar democrática. Ciudadanía en escuelas secundarias en contextos de desigualdad. Propuesta Educativa, 43(43), 63-73.

Kornblit, A. L., Sustas, S. E. & Di Leo, P. F. (2020). Adolescencias en contextos de desigualdad: Entre la precarización subjetiva y la politización de las emociones. La Plata: EDULP.

López, F. (2020). Incidencia de la violencia escolar sobre el rendimiento académico en escuelas secundarias de sectores vulnerables: Estudio de caso. Archivos de Ciencias de la Educación, 14(16), 1-26.

Kornblit, A. L. (2022). Violencias y climas emocionales en la escuela secundaria en contextos de pobreza urbana. Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva, 16(1), 11-26.

López, V. (2021). Convivencia escolar: Apuntes para repensar la formación docente inicial. Psykhé (Santiago), 30(2), 1-12. <https://dx.doi.org/10.7764/psykhe.30.2.1658>

Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (2008). Social interdependence theory and cooperative learning: The teacher's role. Springer.

Smith, P. K., Smith, C., & Samuels, D. M. (2004). Bullying in schools: How successful can interventions be?. Cambridge University Press.

**Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la  
Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

Deutsch, M. (1973). *The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes*. Yale University Press.

Johnson, D.W., & Johnson, R.T. (2002). *Teaching Students To Be Peacemakers*. Interaction Book Company.

Kaplan, C; Punset, S. (2020). *Chicos en banda: los caminos de la subjetividad en el declive de las instituciones*. Paidós.

Cabrera Arismendy, C. E., García Pérez, D., & Tabares Ramírez, C. A. (2016). Concepciones de conflicto escolar: un estudio del conflicto desde la perspectiva de los estudiantes. *Revista De Investigaciones Universidad Del Quindío*, 28(2), 22–30. <https://doi.org/10.33975/riuuq.vol28n2.5>

Ramón Pineda, Miguel Ángel, García Longoria Serrano, María Paz, & Olalde Altarejos, Alberto José. (2019). Algunas consideraciones sobre la resolución de los conflictos escolares. *Conrado*, 15(67), 135-142. Epub 02 de junio de 2019. Recuperado en 15 de marzo de 2024, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000200135&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000200135&lng=es&tlng=es).

Lederach, J. (2015). *Little book of conflict transformation: Clear articulation of the guiding principles by a pioneer in the field*. Simon and Schuster.

Aguirre, A. (2005). *La mediación escolar: una estrategia para abordar el conflicto* (Vol. 32). Grao.

Jares, X. R. (2001). *Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia*. Editorial Popular.

Torrego, J. C. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas* (Vol. 282). Madrid: Narcea.

Kaplan, C. (2014). *Maltrato entre pares y violencia escolar*. Buenos Aires: Novedades Educativas.

**Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la  
Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

Duschatzky, S., & Corea, C. (2002). *Chicos en banda: los caminos de la subjetividad en el declive de las instituciones*. Buenos Aires: Paidós.

Dussel, I., & Caruso, M. (2011). *La vida en las escuelas: educación y trabajo en el siglo XXI*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.

Ferreiro, E. (2010). *Resolución de conflictos en el aula: una propuesta pedagógica*. Buenos Aires: Homo Sapiens.

Frigerio, G. (2006). *Pedagogía(s) de las diferencias*. Buenos Aires: Del Estante Editorial.

Tiramonti, G. (2001). *Conflicto y convivencia en las escuelas*. Buenos Aires: Aique.

UNESCO. (2017). *Informe sobre violencia escolar en América Latina*. París: UNESCO.

Ballesteros, A., y Bermúdez, C. (2021). Tipología de conflictos escolares en América Latina: Un análisis comparativo. *Revista Latinoamericana de Educación*, 45(3), 112-128.

Fernández, L. (2021). *Impacto del conflicto escolar en el rendimiento académico*. Editorial Universitaria de Buenos Aires.

Gómez, R. (2022). Correlación entre conflictos escolares y desempeño académico en escuelas secundarias chilenas. *Revista Chilena de Pedagogía*, 18(2), 45-62.

Greco, M. (2019). *El conflicto como oportunidad: Nuevas perspectivas en la gestión escolar*. Ediciones Educativas Argentinas.

López, S., y Martínez, J. (2023). Evolución del clima escolar en instituciones con alto nivel de conflicto: Un estudio longitudinal. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 12(1), 78-95.

**Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la  
Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

Ministerio de Educación de Argentina. (2022). Informe sobre deserción escolar en el nivel secundario. Buenos Aires: Dirección Nacional de Información y Estadística Educativa.

Norberto, C. (2018). Conflicto y convivencia en el ámbito escolar: Perspectivas teóricas y prácticas. Editorial Kapelusz.

Observatorio Argentino de Violencia en las Escuelas (OAVE). (2022). Reporte anual sobre incidentes de conflicto en escuelas secundarias argentinas. Ministerio de Educación.

Ramírez, L., Silva, M., Oliveira, P., Gutiérrez, E., y Vega, A. (2020). Prevalencia del conflicto escolar en cinco países latinoamericanos: Un estudio comparativo. *Revista Iberoamericana de Educación*, 82(1), 121-140.

Rodríguez, A. (2021). Voces del conflicto: Experiencias de estudiantes uruguayos en contextos de alta conflictividad escolar. *Revista Uruguaya de Psicología Educativa*, 9(2), 156-173.

Barquero, S. (2017). Escuela, territorio de paz: Estrategias dialógicas en la reconstrucción social. Bogotá: Editorial Siglo XXI.

Jiménez, C. (2015). Estrategias dialógicas en la escuela rural: Procesos de reconciliación y paz. Medellín: Universidad de Antioquia.

Ministerio de Educación de Argentina. (2023). Informe de implementación del Programa Nacional de Convivencia Escolar. Buenos Aires: Dirección Nacional de Convivencia Escolar.

Morgade, G. (2018). Educación sexual integral y estrategias dialógicas. Noveduc.

Narodowski, M., y Gottau, V. (2020). Mediación entre pares en escuelas secundarias de Buenos Aires: Resultados de una intervención. *Espacios en Blanco. Revista de Educación*, 30(2), 247-260.

**Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la  
Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

Núñez, P., y Litichever, L. (2021). Estrategias dialógicas y justicia restaurativa en las escuelas. Noveduc.

Programa Nacional de Convivencia Escolar. (2023). Guía para la implementación de estrategias dialógicas en las escuelas. Ministerio de Educación de Argentina.

Ranciére, J., y Núñez, A. (2020). El maestro ignorante: Diálogo y emancipación en la escuela. Libros del Zorzal.

Rivas, A., y Mezzadra, F. (2021). Evaluación del programa "Escuelas en Diálogo" en la provincia de Buenos Aires. Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa, 14(1), 97-119.

Siede, I. (2019). Estrategias dialógicas para la resolución de conflictos en la escuela. Aique Grupo Editor.

Skliar, C. (2019). Pedagogía de las diferencias. Noveduc.

Southwell, M. (2018). Estrategias dialógicas y construcción de ciudadanía en la escuela. Propuesta Educativa, 27(49), 42-58.

Tenti Fanfani, E. (2022). La escuela y la cuestión social: Ensayos de sociología de la educación. Siglo XXI Editores.

Abramowski, A. (2021). Estrategias dialógicas en la escuela: Prevención y abordaje de conflictos. Paidós.

**Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la  
Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

**ANEXOS**

**Anexo 1 Instrumento de Encuesta**

**Objetivo de la Encuesta:**

Obtener información detallada sobre la naturaleza y tipología de los conflictos escolares en el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, específicamente en Centro de Industria y Construcción del a Regional Tolima, considerando factores contextuales, culturales y sociales.

**Instrucciones:**

Por favor, responda con honestidad y reflexione sobre sus experiencias en la institución. Sus respuestas son confidenciales y se utilizarán únicamente con fines de investigación.

**Sección I: Datos Demográficos**

¿Cuál es su rol en la institución? (Seleccione una)

- a) Aprendiz
- b) Instructor

¿En qué nivel educativo se encuentra actualmente?

- a) Técnico
- b) Tecnólogo
- e) Instructor

¿Cuál es su género?

- a) Masculino
- b) Femenino
- c) Otro

**Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la  
Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

**Sección II: Conflictos Escolares en la Formación del SENA en el Centro de Industria y Construcción Regional Tolima**

¿Cómo definiría usted un conflicto escolar en el contexto de la formación del SENA?  
(Respuesta abierta)

En su experiencia, ¿con qué frecuencia ha presenciado conflictos en el Centro de Industria y Construcción de la Regional Tolima?

- a) Nunca
- b) Ocasionalmente
- c) Frecuentemente
- d) Siempre

¿Cuáles son, según su percepción, los tipos más comunes de conflictos que se presentan en Centro de Industria y Construcción? (Puede seleccionar más de una opción)

- a) Conflictos interpersonales entre aprendices
- b) Dificultades en la comunicación
- c) Desacuerdos en proyectos o trabajos grupales
- d) Conflictos entre estudiantes y docentes
- e) Otro (por favor, especifique)

En su opinión, ¿cuáles son los factores contextuales, culturales o sociales que podrían contribuir a la aparición de conflictos en Centro de Industria y Construcción? (Respuesta abierta)

**Sección III: Estrategias de Resolución y Prevención**

¿Conoce o ha participado en iniciativas o programas dentro de la institución que aborden la resolución no violenta de conflictos?

- a) Sí
- b) No

## **Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

En su experiencia, ¿cuáles son las estrategias más efectivas para prevenir o resolver conflictos en Centro de Industria y Construcción? (Puede seleccionar más de una opción)

- a) Diálogo abierto y comunicación efectiva
- b) Mediación por parte de instructores
- c) Desarrollo de habilidades de resolución de conflictos en el currículo
- d) Participación en actividades extracurriculares que fomenten la colaboración
- e) Otro (por favor, especifique)

¿Tiene alguna sugerencia o recomendación adicional para mejorar la gestión de conflictos en el Centro de Industria y Construcción? (Respuesta abierta)

### **Anexo 2 Instrumento Entrevista**

#### **Objetivo de la Entrevista:**

Obtener una comprensión detallada de las percepciones, experiencias y conocimientos de los docentes respecto a la implementación de estrategias dialógicas en la resolución no violenta de conflictos escolares. Además, explorar la adaptabilidad de estas estrategias a diversas etapas y tipos de conflictos, considerando la diversidad de la población estudiantil.

#### **Sección I: Contexto y Experiencia Docente**

##### **Experiencia Profesional:**

- a) ¿Cuántos años de experiencia tiene como docente?
- b) ¿En qué niveles educativos ha trabajado?

##### **Percepción de Conflictos Escolares:**

- a) ¿Cómo percibe la frecuencia de conflictos en su entorno escolar?
- b) ¿Cuáles son, según su experiencia, los tipos más comunes de conflictos entre los estudiantes?

##### **Experiencia con Estrategias Actuales:**

- a) ¿Qué estrategias utiliza actualmente para abordar conflictos entre estudiantes?

**Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la  
Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

b) ¿Cómo evalúa la eficacia de estas estrategias?

**Sección II: Estrategias Dialógicas en la Resolución de Conflictos**

**Conocimiento de Estrategias Dialógicas:**

a) ¿Está familiarizado/a con el concepto de estrategias dialógicas en la resolución de conflictos escolares?

b) En caso afirmativo, ¿podría describir brevemente qué entiende por estrategias dialógicas?

**Aplicabilidad a Etapas y Tipos de Conflictos:**

a) ¿Cómo cree que las estrategias dialógicas pueden adaptarse a diferentes etapas y tipos de conflictos escolares?

b) ¿Ha utilizado alguna vez estrategias dialógicas específicas en su práctica docente?

**Diversidad Estudiantil:**

a) ¿Cómo considera la diversidad de la población estudiantil al aplicar estrategias de resolución de conflictos?

b) ¿Ha enfrentado desafíos específicos al abordar conflictos en contextos culturalmente diversos?

**Sección III: Diseño de Estrategias Dialógicas**

**Colaboración y Participación:**

a) ¿Cómo involucra a los estudiantes en el proceso de resolución de conflictos?

b) ¿Cree que la participación activa de los estudiantes es fundamental en la implementación de estrategias dialógicas?

**Adaptabilidad a Situaciones Específicas:**

a) ¿Cómo diseñaría una estrategia dialógica que sea adaptable a una situación de conflicto específica?

b) ¿Podría proporcionar ejemplos de cómo ha adaptado estrategias a diferentes tipos de conflictos?

**Enfoques Dialógicos para la Resolución Pacífica de Conflictos Escolares en la  
Formación Presencial del SENA: Estudio en el CIC, Regional Tolima**

---

**Sección IV: Reflexiones Finales**

**Desafíos y Oportunidades:**

- a) ¿Cuáles cree que son los principales desafíos al implementar estrategias dialógicas?
- b) ¿Existen oportunidades específicas que ha identificado para mejorar la gestión de conflictos en su entorno escolar?

**Recomendaciones y Futuras Aplicaciones:**

- a) ¿Tiene alguna recomendación para mejorar la implementación de estrategias dialógicas en la resolución de conflictos?
- b) ¿Cómo visualiza el futuro uso de estrategias dialógicas en su práctica docente?