

Análisis del discurso de padres sobre percepciones en la gestión de conflictos en el ambiente escolar visto a través del construccionismo social

Por Juan Camilo Vanegas Avendaño

Juan Camilo Vanegas Avendaño. Estudiante de último semestre de Trabajo Social de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, Colombia.

El presente documento expone los análisis realizados al discurso de los miembros del Consejo de Padres del Colegio Manuel Elkin Patarroyo (Bogotá, Colombia) *-I-* cuando opinaban sobre la Gestión de Conflictos, planteados desde el construccionismo social de Gergen y la intervención situada del Trabajo Social. En primer lugar, el documento menciona consideraciones metodológicas. En segundo lugar se preocupa por desarrollar, a grandes rasgos, las consideraciones teóricas del construccionismo social. Una vez definidos los anteriores tópicos, el documento presenta el análisis de los conceptos: confianza (o confianza familiar), diálogo, entendimiento, escucha y calma.

Para llevar a cabo el análisis, el documento reconstruye lo mencionado por las participantes para después derivar implicaciones teóricas de sus respuestas. Por último, expone consideraciones finales (o conclusiones) que recogen aspectos teóricos generales de lo trabajado durante el escrito.

Consideraciones metodológicas iniciales

Los análisis que se presentan a continuación corresponden a información suministrada por miembros del Consejo de Padres del Colegio Manuel Elkin Patarroyo. El tema fue la gestión de conflictos. En aras de la recolección de información, el encuentro se dio bajo la metodología de Diagnóstico Rápido Participativo. En él, las/los participantes dieron cuenta de sus opiniones y reflexiones guiadas gracias a cinco preguntas formuladas con tal propósito. Además, el encuentro tuvo como estrategia de intervención el grupo focal.

Cada uno de los testimonios refiere el nombre propio de las participantes y su elaboración discursiva mientras contestaban preguntas; ello, con el intento de conocer aquellas producciones que el lenguaje ha engendrado en el entendimiento de su realidad social. El colegio, lugar común en la vida de las asistentes, guarda discursos que, a pesar de la diversidad de opiniones, no difieren del todo cuando se habla de la resolución de conflictos. Sobre este último punto van las siguientes palabras.

Consideraciones teóricas iniciales

Los análisis, como ya se indicó, están influenciados por el Construccionismo Social de Gergen, siendo el lenguaje el elemento de revisión clave. Para el padre de esta corriente de pensamiento, la producción de conocimiento tiene que sobrepasar los límites del sujeto aislado y encontrarse en el colectivo (Gergen, 1996). Esto supone que las reflexiones halladas no corresponden sólo a un proceso solipsista de entendimiento de su entorno sino que representan consensos discursivos y reflexiones de comunidades. Así, sobre un mismo hecho aparecen distintas interpretaciones y formas lingüísticas para referenciarlo.

Desligar el contenido objetivo de la carga conceptual de un término condujo a Gergen a criticar las formas axiomáticas y universales de comunicar y creer en el conocimiento científico. Sobre este punto afirma que “sin creer que los individuos puedan reflexionar fiablemente sobre el mundo que les rodea, resulta difícil ver qué valor deriva de la decisión individual en los ámbitos de la moralidad, la política, la economía, la vida familiar, y demás” (Gergen, 1996: 7).

Con ese concepto no sólo está enjuiciando problemas científicos y demostrativos pertenecientes a las ciencias duras, sino también a los de reflexiones éticas y políticas de las ciencias blandas. La discusión no es de segundo orden, pues considera que las cargas subjetivas tienen directa influencia sobre la manera de mostrar el conocimiento objetivo. A lo previo llega Gergen cuando analiza ciertos estudios adelantados a mediados del siglo XX, que critican la noción tradicional de entender la menstruación. En específico:

El cuerpo de la hembra es característicamente tratado como una forma de fábrica cuyo propósito primario es el de reproducir la especie. De esta metáfora se sigue que los procesos de menstruación y de menopausia son un despilfarro, si no disfuncionales, ya que, se trata de períodos de «no reproducción (Gergen, 1996: 33).

De esta forma, Gergen da por sentada su preocupación por que el lenguaje recoja las nociones verdaderas de las interacciones sociales. De hecho, y gracias a sus críticas, concluye que “en lo que a nuestros propósitos atañe, la consecuencia más importante de este conjunto concatenado es su amenaza para la presunción de que el lenguaje puede contener la verdad, que la ciencia puede proporcionar descripciones objetivas y exactas del mundo” (Gergen, 1996: 33–34). La verdad correspondiente a la representación de la palabra queda, luego, sometida a juicio.

El lenguaje abre sus posibilidades de ser redefinido. La representación queda anclada no tanto al concepto utilizado como a quienes lo usan, lo que quiere decir que pierde su rigidez conceptual. La palabra amistad, por poner un caso, no queda sometida a definiciones unívocas; si bien hay intentos por definirla, tal como las reflexiones políticas o incluso obras filosóficas, su exactitud es imprecisa y subjetiva.

El principio de lo ulterior está ubicado en los consensos lingüísticos de comunidades. En el caso de una institución educativa, ella sólo representa una comunidad entre tantas. Allí, multiplicidad de sujetos interactúan y, tal como se menciona, representan y redefinen conceptos que referencian en sus comunidades primarias. La familia, en este sentido, fomenta la redefinición primera de los conceptos y se somete a las redefiniciones venidas de comunidades externas que se encuentran en la institución. Cualquiera que sea el resultado, el lenguaje actúa en un vaivén de acuerdos y disensos. Por ello es importante la reunión de sujetos para configurar las nociones y perspectivas de un concepto.

La anterior presentación general del construccionismo social ubica las bases sobre las que se evaluaron los análisis del discurso alrededor del concepto gestión de conflictos. Sin embargo, el contenido no agota su forma en esta breve presentación. Mientras avanza el análisis, las nociones no dejarán de aparecer en la producción y articulación de la experiencia con las ciencias sociales.

Los resultados del análisis del discurso arrojaron que la definición de gestión de conflictos cabe en cuatro nociones. De esta forma se identifica la manera en la que se lleva a cabo el proceso de gestión de conflictos por parte del Consejo de Padres de la institución educativa Manuel Elkin Patarroyo.

El primer concepto es la confianza (o confianza familiar) en tanto soporte externo al conflicto. El segundo es el diálogo, que se entiende como manera de revisión del conflicto. El tercero, consecuencia del segundo, sitúa el objetivo específico que según los padres de familia debe tener cualquier sujeto que quiera resolverlo; se trata del entendimiento. Y, por último, el cuarto, causa del segundo, propone maneras para evitar un conflicto negativo. Todos corresponden a una totalidad semántica y discursiva en la que los miembros participantes del diagnóstico están de acuerdo. A continuación se presenta el análisis detallado de cada uno.

Gestión de conflictos: La confianza

El primer concepto que parece reiterarse es la confianza. A lo largo de su discurso, las participantes mencionan que es primordial asistir a un familiar cuando tiene un conflicto. Su mención apareció gracias a la pregunta ¿cómo actúa usted cuando su hija o hijo tiene un conflicto? Los valores de cuidado por el otro convierten al conflicto en una preocupación común en la familia. De esta manera, un conflicto de un individual se vuelve, gracias a la relación social, uno colectivo.

La narración con palabras en lo tocante al hecho del conflicto es el primer paso para que la familia se vincule. Así, por ejemplo, la señora María Pilar afirma que, ante una situación de conflicto de su hija, ella le escribiría

“quiero saber cuál es tu posición, que me cuentes que fue lo que pasó inicialmente; conocer las dos partes. [...] [Además] me sentaría a buscar soluciones [contigo]”. o bien, la señora María Isabel cuenta que “le pediría que me contará como creería que lo podría ella solucionar y le daría mi opinión y preguntaría, finalmente, si ella quiere que yo intervenga”
-2-

Nótese que las narraciones constan de dos partes. En la primera hay consenso (parte subrayada). Ambas quieren conocer los hechos de antemano antes de tomar acciones, es decir que el lugar de la precipitación para la acción queda en segundo orden. Llama la atención que en ambos casos aparece la palabra *pediría*. El uso del condicional indica que, ante el conflicto, es necesario que la comunicación aparezca. Gracias a ella, el conocimiento de los hechos que llevaron al conflicto aumenta; la familia, adquiere de ese modo información y legitimidad para actuar como un cuerpo colectivo.

Se asume que existe un conflicto porque dos partes no se han entendido en relación a un tema. Se coloca de presente, por tanto, dos conceptos iguales pero con distinta connotación discursiva. Desde el construccionismo social, el conflicto aparece gracias a la dificultad en llegar a un consenso entre definiciones de semánticas. De hecho, el significado del conflicto lo entiende la señora Pilar de la siguiente manera: *“el conflicto es una posición de pensamientos”*.

Es decir que el hecho de que exista una necesidad de acompañamiento familiar indica el proceso de defensa, redefinición o revaloración de sus consensos discursivos. Dicho de otra forma, cuando se entra en conflicto, no son solo dos protagonistas sino dos pactos históricos y discursivos los que aparecen yuxtapuestos. Además, siguiendo el resto de la definición de la señora Pilar, el conflicto “*es positivo y tiene que darse en la naturalidad del ser humano*”. O bien, ampliando el espectro, las 4 participantes aprueban que en el conflicto siempre hay un elemento positivo. Lo positivo se verifica en tanto la confianza por el otro crece. De hecho, tal y como lo definen (Mejía & Urrea, 2015: 299), “la confianza es el pilar fundamental de la convivencia, la que a su vez se convierte en el motor que podría desplegar las competencias afectivas y cognitiva”. Sin embargo, sólo la positividad del conflicto ofrece razones para solucionarlo. Se requiere de otros procesos.

Ahora bien, la segunda parte de las respuestas indica dos maneras distintas de proceder frente al conflicto. La señora Pilar, por su parte, indica una inmersión directa con su resolución. Es decir que ella actúa como guía para darle un fin. En medio de la conversación con su hija, dice, espera que salgan soluciones. Su manera es similar a la exhibida por la señora Yuri Gómez. Frente a la misma pregunta, ella contesta: “

Ella (Su hija) me cuenta sus problemas para que yo los solucione. Ella nunca interviene en nada”.

Es decir, la señora Yuri -tal como la señora Pilar o la señora María Isabel- está de acuerdo con el acompañamiento. Sin embargo, su inmersión con el conflicto es más directa. Prefiere resolver los problemas de consenso en representación de su familia. El caso de la señora María Isabel deja entrever que ella no busca vincularse de forma directa salvo que la hija lo prefiera.

En todo caso, las citas expuestas del encuentro dejan entrever puntos en común en sus definiciones. A pesar de las diferencias mostradas en la gestión de conflictos de sus hijos, de un modo u otro ellas deben participar. En mayor o menor medida, la necesidad de vincular la familia al proceso de solución del conflicto es clave, a la par que revela el grado de inmersión que tienen los familiares en un conflicto. Sobre esto caben preguntas como: ¿el grado inmersión en el conflicto depende de la creencia de los valores que se tratan de defender?, ¿por qué?, ¿por qué algunas personas defienden esa posición lingüística mientras otras prefieren no hacerlo?, ¿tiene que ver, acaso, con que no creen en lo que dicen?

Gestión de conflicto: El diálogo

Un nuevo concepto reiterado en las sesiones de diagnóstico demuestra valores colectivos de las familias cuando se presenta un conflicto. La manera preferida que optan para apaciguarlo tiene que ver con el diálogo. La reiteración de este concepto presupuso la respuesta a las preguntas: ¿cómo actúa usted cuando su hija o hijo tiene un conflicto?, ¿de qué forma resuelve usted los conflictos? y ¿qué herramientas le brinda a su hijo para que gestione el conflicto?

Sobre este punto, la señora Pilar indicó que:

“Yo si soy mucho de diálogo. Inicialmente me remoto al conflicto más reciente que he tenido. [Pero] Siempre busco el diálogo;” o bien la señora María Isabel: *“En mi caso, digamos, soy de mal carácter [...] [pero] analiz[o] un poco la situación y después entr[o] al diálogo” -3-*

Los procesos para llegar al diálogo son distintos. De hecho, tal y como lo comenta la señora María Isabel, el diálogo llega después de la calma. El presente análisis le dedica un apartado a la calma.

El diálogo fomenta la reparación frente a las dificultades para llegar al consenso. En ese sentido, al lenguaje parece, de nuevo, cambiar. Gergen asume este proceso cuando critica las nociones básicas del estructuralismo. Para él, el lenguaje de un sistema interno completo y complejo que explique las características externas del sujeto no es posible. Dicho de otra forma, la estructura interna del sujeto no puede representarse gracias al lenguaje. Él se pregunta, más bien: “Si el discurso no está dirigido por objetos en el mundo sino por estructuras subyacentes, y si las exposiciones de estas estructuras también están fraguadas en el lenguaje, entonces, ¿en qué sentido esas exposiciones cartografían la realidad de las estructuras?” (Gergen, 1996: 36), a lo que concluye que “dado que nuestro estar alojados en el discurso parece innegable, entonces la presunción de una estructura subyacente - de una fuerza oculta que opera detrás del lenguaje - pierde su atractivo” (Gergen, 1996: 36).

Para el construccionismo social, el inicio de la producción de conocimiento se hace a través de la inmersión del lenguaje. Por eso, creer que hay un sistema interno que se refleja en el lenguaje externo significaría caer en supuestos que dejan al lenguaje en segundo lugar. Al ser sujetos de discurso, necesariamente las comunidades se entienden con otras a través del lenguaje. En él, pues está el principio epistemológico del saber.

A la luz de las respuestas, se refleja que la voluntad para el cambio en los valores familiares, a pesar que eso signifique un cambio de consenso, no parece importar siempre y cuando el diálogo conduzca a la solución. En el cambio de perspectivas, sin embargo, se siguen manteniendo propósitos familiares. En otras palabras, el diálogo necesariamente requiere de que alguna parte reconozca y ceda frente a la hora, lo que significa dejar de lado, por lo menos parcialmente, aquello en lo que se cree. Sin embargo, eso no significa dejar de lado objetivos comunitarios o que desaparezca la producción lingüística que existía previo al conflicto. Así lo expresa la señora María Antonia:

“En la casa, para mí, me parece muy importante que estemos muy felices. No me gusta que andemos con mucho problema ni nada. Sino que, en realidad, siempre irradiemos alegría y tranquilidad”.

Otra manera de entender la voluntad y necesidad de ceder para que el conflicto se dé por terminado lo refiere la señora Pilar. Para ella, un supuesto subyacente al diálogo son las mesas de negociación. En particular, ella piensa que

“No sacamos nada con mantenernos en nuestra posición. Porque la otra persona posiblemente está en el mismo pereque y no vamos a llegar a algún lado. Mi posición siempre es llegar al diálogo y a una mesa de negociación”.

En las negociaciones, al tratarse de consensos sobre alguna situación, ambas partes reciben y ceden en función de algún beneficio. El diálogo, en ese caso, es el instrumento para el entendimiento de la causa. Hablar del entendimiento corresponde al siguiente paso de la gestión de conflictos.

Gestión de conflictos: Entendimiento

El entendimiento es consecuencia de la apertura al diálogo. En él, el reconocimiento de la otredad impulsa la reconfiguración de definiciones conceptuales. El entendimiento, así, se define como último estadio del conflicto. De hecho, según la matriz de opinión de las participantes, la resolución de conflictos tiene su fin cuando su causa es reconocida. La positividad del conflicto, noción antes comentada, permite el inicio del proceso de búsqueda y aclaración de esta causa. A propósito, comenta la señora María Antonia, “[El conflicto] *se vuelve positivo cuando se aclara por qué*”.

Esta noción no se aleja de las demás opiniones. Tras consultarle con las mismas preguntas del subtítulo anterior, la señora María Pilar aclara que

“llega a una mesa de negociación para responder: qué ha sucedido, qué ha pasado, quién tiene la razón”.

La opinión anterior revela la forma en la que el entendimiento contiene vínculos con el diálogo. A pesar de esta relación, sin embargo, la sola referencia a la opinión de la señora María Pilar no deja en claro cuál es el paso para que el diálogo se transforme en entendimiento. En ese sentido, vale la pena recordar las cercanías de esta noción con significados otorgados.

El entendimiento está cercano a la noción positiva del conflicto. Colindante a él, aparecen afirmaciones como la de María Antonia al referirse a los conflictos que ha tenido su hijo. Dice, cuándo él se ve inmerso en tal situación, que *“trata -3- de entender cuál fue la razón inicial del conflicto”*. Una definición análoga ofrece la señora María Isabel. Ella afirma que para resolver el conflicto es *“mejor entender la situación de cada uno de nosotros”*.

Nótese los vínculos implícitos que hay en las opiniones con la definición de conflicto antes planteada por la señora Pilar (véase análisis primero). Al tratarse de una postura de pensamiento, su defensa debe pasar por la intermediación del diálogo a fin de que su causa primera sea clara.

No obstante, el paso al entendimiento contiene un elemento del que no se ha discutido. Antes se ha indicado que la opinión de la señora María Pilar deja en claro la manera en la que sus consensos discursivos comprenden la transformación al diálogo. Sin embargo, su opinión abreva de las demás cuando aparece la noción de escuchar. Las participantes, sin embargo y a pesar que implícitamente el diálogo comprende la escucha, dejan clara la importancia de que la escucha no sea olvidada en el conflicto y para la consecución del entendimiento. Se trata de todo un juego de palabras consensuado. Sobre la escucha, dice la señora Pilar: *“Nos neguemos la posibilidad u oportunidad de escuchar al otro”*. O bien la señora Yuri, cuando le consultan sobre las estrategias que les da a sus hijos para que traten un conflicto, dice que *“la herramienta que le doy es poder escuchar para ver qué pasó”*.

Así mismo, la relación directa entre escuchar y resolver conflictos la trae la señora María Antonia cuando afirma, contestando la misma pregunta que la señora Yuri, que *“mi hijo tiene que calmarse, tiene que estar muy tranquilo y aprender a escuchar y ubicar la causa del conflicto”*.

La común opinión de las participantes comprende la gestión de conflictos a través de juegos del lenguaje: el diálogo, la escucha y el entendimiento. Para el construccionismo social de Gergen, estos juegos de lenguaje equivalen a pensar la relación lógica y social que hay entre consensos. De hecho, en las definiciones de los tres conceptos no aparece una que se haga en solipsismo. Para que cualquier concepto aparezca, incluso es necesaria la relación con el otro. Para mostrarlo,

decantemos la manera en la que actúa el diálogo, la escucha y el entendimiento.

El diálogo, en función del conflicto, es un proceso y construcción con el otro. Se necesitan de vigas puestas por dos o más polos para que el bastimento del consenso aparezca. Lo mismo ocurre con la escucha. Ninguna de las reflexiones de las participantes, hasta el momento, aboga por que la escucha sea consigo mismas, lo que quiere decir que la otredad se necesita. Ante el conflicto, por lo pronto, la escucha de la otra parte afectada promueve el movimiento al entendimiento. En este caso, el entendimiento también es una construcción y consenso social por ser efecto de dos procesos sociales y por necesitar del otro para construirse. El elemento común de los tres elementos discursivos ostenta bases para las que la convivencia entre comunidades sea posible. Hay consenso discursivo.

De esta manera el construccionismo social explica la producción del conocimiento. Sobre un mismo hecho que ocupe a la comunidad, el lenguaje social aparece para comprenderlo. A través de preguntas, afirmaciones o reflexiones, el hecho se nutre de contenido. El conocimiento científico, por tanto, no cuenta con la potestad para afirmar axiomas. En la separación del conocimiento social y científico, Gergen cuenta que “el vínculo semántico entre palabra y mundo, significante y significado, se rompe de modos diferentes e incluso conflictivos” (Gergen, 1996: 41).

Ahora bien, en lo tocante a las cuatro conceptualizaciones analizadas (la confianza, el diálogo, la escucha y el entendimiento), se reveló que todas necesitan de la relación con el otro para llenarse de contenido. Sin embargo podemos enunciar una quinta, que si bien no tiene sus bases en la interacción con el otro, no por eso afirma su independencia. Se trata de la noción de calma.

A continuación se expone un reto con el propósito de demostrar que afirmar la calma y sus implicaciones prácticas no significa ser contradictorio con el construccionismo social, pues en última instancia, el consenso semántico al que llegan las participantes las define socialmente.

Gestión de conflictos: La Calma

Iniciar el desarrollo de este punto implica volver sobre la opinión de la señora María Antonia y fragmentarla. Su opinión organiza el método que los sujetos utilizan para no perder el camino hacia gestión de algún conflicto. Ella dice

*“mi hijo **tiene que calmarse, tiene que estar muy tranquilo y aprender a escuchar y ubicar la causa del conflicto**”.*

La parte subrayada ya ha sido analizada. Sin embargo, hace falta contemplar el fragmento en negrita.

La aspiración a obtener de la calma es una constante entre las participantes. Como primer paso para evitar que el conflicto no crezca, la definen como aquel proceso interno que permite evitar entrar en choque directo con la otra parte del conflicto. Así lo hace evidente la señora María Isabel al comentar los pasos que toma cuando tiene un conflicto. “*En mi caso, [dice], algo que trato de hacer mucho es primero que todo calmarme*”. Asimismo, la señora María Antonia cuenta: “*Trato siempre de calmarme y hablar para que no se arme más grande el conflicto; para que no salgamos todos afectados*”.

El uso del verbo en primera persona estaciona su relación con el sujeto y el objeto de

conocimiento. Mientras que el diálogo o el entendimiento son procesos que aparecen en tercera persona y sujeto y objeto están separados, la utilización del verbo calma se plantea haciendo énfasis en la persona. La última pregunta formulada en la sesión: ¿de qué forma cree usted que su hijo actúa cuando debe resolver un conflicto?, recoge la opinión de la señora Pilar, que además no rompe con el asentimiento del uso del verbo. Así, “*él expresa y dice es que yo la embarre mami (...) espera y me calmo y ya*”. Lo mismo ocurre cuando la señora María Isabel habla de las estrategias que le da a su hijo para afrontar el conflicto. Ella dice que “*lo primero es respirar*”. O bien, sobre la misma pregunta la señora María Antonia refiere que “*Yo trato de que se tranquilice; (...) para que se calme*”.

La calma, en ese sentido, se adopta como una acción en la que el sujeto, bien sea de manera autónoma o guiada, siente para sí. El concepto puede resultar polémico para el construccionismo social, dado que se trata de un proceso de reflexión que contiene al sujeto y al objeto en el mismo punto. Sin embargo, revisando la totalidad de lo que hasta ahora se definió como gestión de conflictos, el análisis da cuenta de que este proceso interno solo responde a una parte del total del aserto.

Como bien se mencionó al principio, el construccionismo social se aleja de la producción de conocimiento individual. El lenguaje, motor del conocimiento, no es pues creación solitaria. Sin embargo, considerar bajo este enfoque que la calma -como proceso reflexivo- es una producción individual tampoco es cierto.

El análisis ha traído distintas opiniones de las participantes para demostrar que el significado de la calma tiene un valor social. Sea cual sea la situación, la calma actúa en el proceso social de la gestión de conflictos. Su valor semántico radica en consensos discursivos y, por tanto, su definición surge del conocimiento colectivo. El sujeto es quien siente la calma y, con ello, adquiere la disposición para hablar. Sin embargo, no por eso crea nociones solipsistas de conocimiento individual alejado del lenguaje.

La situación, en su lugar, lo obliga a pensar su relación con el mundo y, por tanto, a producir conocimiento desde el polo del lenguaje y la palabra común. Así, al utilizar las palabras consensuadas de los demás, no desconoce el mundo social. De esta forma, siguiendo a Gergen, “las palabras están activas en la medida en que las emplean las personas al relacionarse, en la medida en que son un poder garantizado en el intercambio humano” (Gergen, 1996: 43).

La calma, por tanto, al tratarse de una definición consensuada y a pesar de tener un alto componente de reflexión individual, no separa el intercambio lingüístico humano; antes bien, lo une. Pensar la situación distinta, una en la que no exista la calma bajo las definiciones y exposiciones antes descritas, lleva a la negación de la actitud para solucionar el conflicto. Su lugar no se subordina a los demás elementos, antes bien, siguiendo las opiniones de las participantes del estudio, la calma implica el primer paso para que se dé todo ese proceso lingüístico que involucra la gestión de conflictos.

Conclusiones

A lo largo del análisis se han decantado cinco conceptos claves para la gestión del conflicto según los miembros del Consejo de Padres del Colegio Manuel Elkin Patarroyo. Pasando por la confianza familiar, el análisis mostró la importancia de que la familia se involucre en las situaciones conflictivas que se le presenten a algún miembro en el espacio educativo.

Acto seguido, el análisis documentó tres conceptos que muestran el funcionamiento de la gestión de conflictos para buscar una solución. El primero en aparecer fue el diálogo. Gracias a él, según las participantes, se logra entender la posición del otro y de esa manera dejar de lado la situación problemática. La posición que ocupa el diálogo en la gestión del conflicto está intermediada por el proceso de calma, escucha y entendimiento. La escucha se ubica en un estadio previo al entendimiento y posterior al diálogo.

En cuanto a la calma, toma partido como principio recto del proceso de negociación. Así como el diálogo da a la escucha, la calma da al diálogo. De esta forma la definición de gestión de conflictos formulada por miembros del consejo de padres del colegio Manuel Elkin Patarroyo queda fragmentada en dos partes.

La primera de ellas contempla a miembros externos al conflicto que se apropian, en ejercicio de acompañamiento, de la información y toman decisiones sobre la forma de proceder. La segunda describe un proceso para la solución: la calma, el diálogo, la escucha y el entendimiento. Cada uno de estos procesos correspondió a una separación involuntaria formulada por las participantes durante la sesión. Es decir, la organización sólo se logra gracias a que su discurso fue examinado a la luz del construccionismo social.

Además de encontrar consonancia discursiva, el análisis nunca trata de dejar de lado el principio por el cual se inicia el estudio de los acuerdos de definiciones. El construccionismo social tuvo lugar protagónico en tanto que, en primer lugar, revisa el discurso específico de las participantes. Y, en segundo lugar, logra ordenar de una forma esquemática lo que, en principio, parecen definiciones separadas. Al mismo tiempo, el análisis trata de responder, en los casos que lo amerite, posibles objeciones y contra argumentaciones que susciten ciertos postulados. Esto quedó evidenciado en la conceptualización de la calma.

Por último, el análisis, apostándole a una coherencia teórica, salvo en una ocasión no vuelve sobre elementos teóricos más que los que crean el discurso de las participantes y los propios del construccionismo social.

Notas

-1- El Colegio Manuel Elkin Patarroyo es una institución educativa que ofrece servicios de cobertura en los niveles de preescolar, básica y media, con especialidades en Comercio, Salud y Ciencias Naturales.

-2- El subrayado en los testimonios corresponde al autor.

-3- En el caso de este testimonio, el verbo no estaba conjugado, así que para dar claridad al texto se decidió conjugarlo a fin de no perder la coherencia del texto.

Bibliografía

Gergen, K. (1996). "Realidades y relaciones: Aproximaciones a la construcción social". Paidós Básico.

Mejía, C. y Urrea, A. (2015). "La confianza en el aula como eje transformador del mundo escolar". Sophia. 11, (2) 223-236.