

**PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN
UNA INSTITUCIÓN OFICIAL DEL MUNICIPIO DE SAN GIL**

NAYIBE RINCÓN ZÁRATE



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN PEDAGOGÍA
BUCARAMANGA
2012**

**PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN
UNA INSTITUCIÓN OFICIAL DEL MUNICIPIO DE SAN GIL**

NAYIBE RINCÓN ZÁRATE

**Proyecto de grado para optar el título de
Magíster en Pedagogía**

**Director
JOSÉ MANUEL FRANCO SERRANO
Doctor en Educación**



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN PEDAGOGÍA
BUCARAMANGA
2012**

**A mi madre Alix Zárate Becerra y a
mis hijos Jeicksell Danithza y Daniel
Alejandro, fuente de inspiración para
alcanzar mis metas.**

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mis agradecimientos a Dios, quien guía mis pasos por el sendero de la vida, a mis familiares, especialmente a mis padres y hermanos, quiénes me han acompañado incondicionalmente en mi proceso de formación y han depositado su confianza en mí.

Mi gratitud especial al Dr. José Manuel Franco por su colaboración, acompañamiento y sabiduría, depositada a lo largo del desarrollo de mi proyecto de investigación y elaboración de la propuesta pedagógica.

A la Comunidad Educativa Versailles, Directivos, Docentes y Estudiantes, quienes me brindaron sus valiosos aportes, experiencias y vivencias durante el desarrollo de la investigación, enriqueciendo mi experiencia, permitiendo adentrarme en un proceso pedagógico continuo y participativo.

A los docentes de la Maestría en Pedagogía, quienes invaluablemente compartieron sus conocimientos, dejando un gran legado de sabiduría y la persistente tarea que como docentes tenemos de repensar la educación.

Agradecimientos a la Comunidad Guadalupana y a la Hermana Sor Trinidad Urrea, a Fernando Figueredo por sus sabios consejos y grandes aportes; y a Maritza Jaimes que como compañeros estuvieron ahí brindando gran apoyo.

A todas aquellas personas que aportaron su granito de arena para que este sueño se hiciera realidad, a la señora Sofía Malavera, Samuel y Samuelito Ríos, las profesoras Martha Cecilia Silva y Ángela Martínez Patiño, quienes me apoyaron incondicionalmente.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	13
1. PROBLEMA	18
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	21
1.3. OBJETIVOS	22
1.3.1 Objetivo General.....	22
1.3.2 Objetivos Específicos	22
2. MARCO TEÓRICO	23
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	23
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	23
2.1.2. Antecedentes Nacionales	27
2.1.3. Antecedentes Regionales.....	28
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	30
2.2.1. El Conflicto	30
2.2.2. Conflicto Escolar.....	32
2.2.3. Maltrato y Violencia Escolar	34
2.2.4. Manejo inadecuado de los conflictos	36
2.2.5. Manejos adecuados del conflicto.	38
2.2.6. Maltrato y conflicto familiar	40
2.2.7. El maltrato familiar en el entorno escolar.....	43
2.2.8. Formación para la ciudadanía y la resolución pacífica de los conflictos en la escuela.....	44
2.2.9. La mediación escolar	52
2.3. MARCO LEGAL	57
3. METODOLOGÍA	60
3.1. CONTEXTUALIZACIÓN.....	60
3.2. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	62
3.3. DISEÑO METODOLÓGICO	64
3.4. DESCRIPCIÓN DEL ESCENARIO Y LOS PARTICIPANTES.....	67
3.5. PROCESO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	68
3.6. PROCESO DE ANÁLISIS	70
4. HALLAZGOS	74

5. PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	86
“CONSTRUYAMOS AMBIENTES DE PAZ DESDE LA ESCUELA Y EN EL HOGAR”	86
6. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA	133
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	137
BIBLIOGRAFÍA.....	142
ANEXOSANEXO A. TIPOLOGÍAS DE RESPUESTAS	147
ANEXO A. TIPOLOGÍAS DE RESPUESTAS.....	148

LISTA DE CUADROS

Pág.

<u>Cuadro 1. Autoevaluación de la convivencia en mis clases.....</u>	<u>103</u>
<u>Cuadro 2. Concordar y discordar.....</u>	<u>126</u>

LISTA DE FIGURAS

Pág.

<u>Figura 1. Manejo inadecuado del conflicto.....</u>	<u>35</u>
<u>Figura 2. Manejo adecuado del conflicto.....</u>	<u>40</u>
<u>Figura 3. Competencias Cognitivas.....</u>	<u>48</u>
<u>Figura 4. Competencias Comunicativas</u>	<u>49</u>
<u>Figura 5. Competencias Emocionales.....</u>	<u>49</u>

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
<u>Anexo A. Tipologías de respuestas.....</u>	<u>148</u>
<u>Anexo B. Revisión Manual de Convivencia.....</u>	<u>150</u>
<u>Anexo C. Diario de campo</u>	<u>155</u>
<u>Anexo D. Formato Cuestionario a Estudiantes</u>	<u>159</u>
<u>Anexo E. Formato Cuestionario a Docentes.....</u>	<u>161</u>
<u>Anexo F. Formato Entrevista a Estudiantes.....</u>	<u>163</u>
<u>Anexo G. Formato Entrevista a Docentes.....</u>	<u>165</u>
<u>Anexo H. Formato Grupo focal Estudiantes.....</u>	<u>167</u>
<u>Anexo I. Formato Grupo focal Padres de Familia.....</u>	<u>168</u>
<u>Anexo J. Formato Grupo focal Docentes.....</u>	<u>169</u>
<u>Anexo K. Evaluación Propuesta Padres de Familia</u>	<u>170</u>

RESUMEN

TÍTULO: PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN UNA INSTITUCIÓN OFICIAL DEL MUNICIPIO DE SAN GIL*

AUTOR: NAYIBE RINCÓN ZÁRATE **

PALABRAS CLAVE: Resolución, conflictos, convivencia, no violencia, mediación escolar.

DESCRIPCIÓN:

La resolución de conflictos aparece como estrategia pedagógica en el manejo de la convivencia, entre los actores que participan en el proceso educativo; tanto a nivel cognitivo como social y moral, fundamentada en valores, bajo principios ciudadanos de respeto y paz.

La investigación se desarrolla en una Institución Educativa Oficial del Municipio de San Gil Santander como parte de un proceso de construcción democrática, que permite crear espacios para la formación pedagógica en la resolución pacífica de los conflictos que afectan el ambiente escolar, a partir de un trabajo colaborativo de acuerdo a intereses, expectativas y emociones de los participantes, buscando estrategias de autocontrol y mejora, en donde las partes asumen un rol equitativo en un proceso de resolución no violenta.

El trabajo presenta los hallazgos desde un enfoque de Investigación Acción Participativa, cuyo objetivo fue identificar las tipologías del conflicto que surgen al interior de la institución educativa, permitiendo retomar teorías y estrategias metodológicas en base a la experiencia y la participación directa, que permitieron abordar la problemática existente. El resultado final demuestra que se logró educar en y para el conflicto, el manejo del autocontrol, el autoconcepto y la autoestima, además de generar un cambio significativo para evitar la violencia intrafamiliar.

ABSTRACT

* Proyecto de Grado

** Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Educación, Maestría en Pedagogía. Director José Manuel Franco Serrano

TITLE: PEDAGOGICAL PROPOSAL FOR CONFLICT RESOLUTION AT A PUBLIC SCHOOL OF THE CITY OF SAN GIL *

AUTHOR: NAYIBE RINCÓN ZÁRATE**

KEYWORDS: Resolution, Conflict, Coexistence, Non-Violence, School Mediation.

DESCRIPTION:

Conflict resolution appears as a pedagogical strategy in the management of coexistence between the actors involved in the educational process, as cognitive as social and moral, based on values, on citizens principles of respect and peace.

The research takes place at a Public Educational Institution as part of a process of democratic construction, which creates space for teacher training in the peaceful resolution of conflicts affecting the school environment, from a collaborative work according to interests, expectations and emotions of the participants, self-seeking strategies and improvement, where the parts assume a role equal in a non-violent process.

The work presents findings from a Participatory Action Research approach, which goal was identify the types of conflict that arise within of the school, allowing return to theories and methodological strategies based on experience and direct participation, that allowed to put into the existing problems. The final result shows that was achieved to educate into and for the conflict, handling of self-management, self-concept and self-esteem and generate a significant change to prevent domestic violence.

INTRODUCCIÓN

* Graduation Project

** Santander Industrial University, Human Science Faculty, Education School, Pedagogy Master.
Director José Manuel Franco Serrano

La educación de hoy, es un reto para el quehacer pedagógico del maestro, a su vez éste debe propender por mantener un ambiente agradable de trabajo y mejorar la calidad educativa que tanto se anhela, así como lo contemplan los Estándares Básicos de Competencias expuestos por el Ministerio de Educación Nacional y el desarrollo de las competencias ciudadanas.

Sin lugar a dudas, la convivencia es una de las más notables preocupaciones del sector educativo, dado que las instituciones se están viendo afectadas por la presencia incontrolable de maltratos y abusos entre sus actores, dándole paso a la violencia asociada a diversos factores familiares y sociales, que caracterizan la sociedad en la que vivimos.

El tema de la indisciplina en las aulas, se ha caracterizado por incluir dentro del Proyecto Educativo Institucional, una normatividad o reglamento como lo es el Manual de Convivencia. Dicho documento está diseñado para llevar a cabo un proceso de conducto regular, tomando medidas para el control de la disciplina de los estudiantes a través de faltas y sanciones. Estas sanciones, carecen notablemente de propuestas colectivas, que permitan transformar los hechos que a diario se presentan en las instituciones educativas y que en ninguna medida ayudan a reducir los índices de violencia, maltratos y abusos; ni mejoran la convivencia y por consiguiente no se emplean mecanismos para la resolución pacífica de los conflictos.

La problemática está enfocada principalmente a descubrir los escenarios desde los cuales se está viendo afectada la escuela por sus altos niveles de violencia y maltrato, percibidos desde el interior de las aulas, causados por las difíciles relaciones de convivencia que surgen entre sus actores. Estas conductas comportamentales se asocian a problemáticas de tipo familiar y social, los estudiantes adoptan hábitos y modelos de violencia, agresión y maltrato desde el interior de la familia, carecen de estrategias mediáticas para resolver los conflictos

y suelen expresar sus emociones y sentimientos de impulsividad a través de acciones, que desencadenan enfrentamientos tanto físicos como verbales y de acoso escolar, afectando su entorno social y permitiendo que éstos referentes sean los que se incorporen en la vida escolar, afectando negativamente el proceso de formación integral de los estudiantes, excluyentes de acciones democráticas que permitan aportar un cambio y transformación a la sociedad.

La investigación pretende ser un aporte clave en cuanto al manejo de la convivencia entre los integrantes de la comunidad educativa y dentro de su metodología busca implementar y crear acciones pedagógicas, dado que al interior de la institución se presentan dos categorías que destacan principalmente las situaciones de conflicto, determinadas por unas tipologías que abarcan específicamente la violencia intrafamiliar, el maltrato y violencia física, verbal y no verbal y el acoso escolar o bullying, reflejando la ambigüedad que existe en el tratamiento que se le ha venido dando al manejo de la convivencia y la carencia de políticas democráticas preestablecidas para mejorar este tipo de acciones.

La construcción de la propuesta pedagógica para la resolución de conflictos está centrada en aspectos que permiten reflexionar y autoevaluar las conductas que se tienen en cuanto al manejo de la convivencia no sólo en la escuela sino también en el hogar. A partir de este contexto se establecen situaciones en las que los sujetos asumen su rol, ya no desde una manera particular sino de interacción social, en donde las conductas sean evaluadas por el mismo sujeto para saber cómo actuar. Así mismo, se enfatiza en la importancia de la autoevaluación y reflexión, permitiendo el reconocimiento de sus faltas y acciones que perjudican o benefician al otro.

La evaluación va enriqueciendo el proceso desde un enfoque activo, participativo, reflexivo, reconstructivo y continuo, teniendo en cuenta los intereses y las

actitudes de mejora de los participantes, apuntándole a transformar los aspectos netamente negativos a través de un sustento educativo.

La investigación se presenta en siete capítulos. El primer capítulo contiene una descripción de la situación problemática, justificación y objetivos.

El segundo capítulo presenta el marco teórico, constituido por los antecedentes investigativos del problema a nivel internacional, nacional y regional; el marco conceptual en el cual se considera el conflicto escolar como una oportunidad de formación ciudadana a través del diálogo, la conciliación y la mediación entre los integrantes de la comunidad educativa; y el marco legal que fundamenta los aspectos jurídico y político de la cultura del ciudadano como parte de una sociedad.

El tercer capítulo responde al proceso metodológico del estudio desde un enfoque de tipo cualitativo con un diseño de Investigación Acción Participativa. También se presentan el escenario y los participantes, el proceso de recolección de información y el proceso de análisis.

El cuarto capítulo presenta los hallazgos del estudio, en el que se categorizan las concepciones de los integrantes de la comunidad educativa frente al conflicto escolar y las tipologías.

En el quinto capítulo se presenta la propuesta pedagógica para la resolución de conflictos **“Construyamos ambientes de paz desde la escuela y en el hogar”**, en donde se desarrollan cuatro etapas que corresponden a las condiciones para el abordaje de la convivencia en la institución, las alternativas de solución para la transformación de la convivencia, la elaboración e implementación de la propuesta y la evaluación. Esta propuesta incluye cada uno de los talleres trabajados con estudiantes, padres de familia, docentes y directivos de la institución.

El sexto capítulo presenta la evaluación de la propuesta trabajada con los integrantes de la comunidad educativa y el séptimo capítulo contiene las conclusiones y las recomendaciones.

Finalmente se presenta la bibliografía y los respectivos anexos.

1. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Uno de los principales deberes del Estado de acuerdo a la Constitución Política de Colombia¹ es crear espacios para la participación ciudadana, para el ejercicio de los deberes y el disfrute de los derechos de los integrantes de la sociedad. Uno de estos derechos es la educación, fundamental en la construcción de una nueva sociedad. La finalidad de la misma ha de ser la de formar ciudadanos que sirvan a la patria, personas con sensibilidad social y conciencia crítica, capaz de tomar decisiones, haciendo un cierto uso de su libertad para generar el cambio².

Ese cambio por supuesto, ha de tomar un primer aspecto que es el conflicto, ya que interfiere directamente en todos los ámbitos de la sociedad, en donde las situaciones de diferencias entre las personas aún no han sido superadas y no se les ha dado la relevancia que merece. El tema del conflicto es hoy en día transversal, de manera que toca diferentes ámbitos e instituciones sociales: la familia, el estado, la sociedad y, por supuesto, la educación. El reto para los maestros es encontrar la forma concreta de poder implementar en su trabajo diario el aprendizaje del manejo creativo de los conflictos.

En la década de los 90 las instituciones educativas de Bogotá y en general de Colombia se empezaron a preocupar de especial manera en el tema de la resolución de conflictos por vías pacíficas en virtud del aumento de expresiones violentas en la escuela, algunas de ellas con consecuencias funestas para algunos estudiantes y docentes.

¹ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. De los Derechos Fundamentales. Título I de los Principios Fundamentales. Artículo 2. Bogotá, D.C. 1991. p. 5.

² ZARATE BECERRA, Inés. Valores, Familia, Civismo y Sociedad. Rezza Editores, S.A. de C.V. Primera Edición. Bogotá D.C., 2003. p. 23 – 25.

Por este motivo diversas iniciativas de varios sectores de la sociedad, se interesaron en insertar posibilidades distintas de abordaje del conflicto en la escuela como lo ha sido la Cámara de comercio de Bogotá, que empezó a trabajar en el tema a raíz de un convenio con el Banco Iberoamericano de desarrollo entre los años de 1997 y 1999³. De esta iniciativa nació un estudio de la conflictividad en instituciones distritales, cubriendo un total de 47 colegios. En dicha investigación se resalta el vínculo que establecen los jóvenes entre conflicto y violencia y el uso generalizado que de esta última se hace para la resolución de los conflictos entre compañeros y docentes.

Una mirada al caso Colombiano permite concluir que en el país persiste el desbordamiento de la violencia y el conflicto a lo largo del tiempo; el tipo de tratamiento que las distintas disciplinas le han dado al fenómeno –en una perspectiva inmedatista- ha impedido un análisis reposado y concienzudo del tema, una falta del duelo que se requiere para mirar éste fenómeno político y social⁴.

Lo anterior sustenta la necesidad del establecimiento y la creación de herramientas para los jóvenes en la gestión de las controversias cotidianas dentro y fuera de la escuela. En nuestra sociedad la aguda situación del conflicto ha venido afectando directamente las relaciones entre los miembros de la comunidad y más aún en el ámbito escolar, en donde la formación de líderes se ve afectada por la falta de acciones democráticas y de autorregulación para mejorar la convivencia. Es el caso de una Institución de Educación Pública del Municipio de San Gil, en donde se manifiestan situaciones, que le han dado paso al conflicto entre estudiantes, docentes, directivos, padres de familia; y en la que aún, no han

³ PAZ, Andrés. Gestión del Conflicto Escolar en Engativá y Kennedy. Pan American Health Organization. Cámara de Comercio, Editores Ralf Dillman Trau. Bogotá, Marzo de 2007. p. 7.

⁴ ROMERO MORENO, María Eugenia. Violencia en la Escuela. Vida de Maestro. Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico. Panamericana Formas e Impresos. Primera Edición, Santafé de Bogotá, Enero 1999. p. 88–89.

surgido estrategias de apoyo o herramientas que permitan mediar estas conductas interfiriendo negativamente en la sana convivencia de la comunidad educativa.

Las principales problemáticas que vienen afectando los procesos escolares en la institución, se relacionan con los casos de violencia intrafamiliar que afectan considerablemente las conductas de los estudiantes, dado que a partir de las relaciones que se dan al interior de la familia, trascienden de manera negativa cuando encuentran espacios como el escolar. Otra forma de violencia o conflicto es la relacionada con el irrespeto, la falta de responsabilidad, el comportamiento machista, la violencia física, el maltrato verbal y no verbal y por supuesto el acoso escolar o bullying.

Ante la problemática enunciada, surgen ideas que pretenden establecer propuestas innovadoras que permitan un cambio y una transformación. De esta manera se plantea como problema central de investigación la construcción de una propuesta pedagógica para la resolución y mediación de conflictos en dicha institución.

De igual manera es necesario indagar sobre algunas situaciones que aporten herramientas y contribuyan al desarrollo de la investigación como lo son: ¿Cuáles son las concepciones que tiene la comunidad educativa con respecto al tema del conflicto?; ¿Cuáles son las tipologías del conflicto al interior de la comunidad educativa? y por último determinar ¿Cuáles son los elementos fundamentales para el desarrollo de una propuesta para la resolución de conflictos en la Institución educativa?

1.2. JUSTIFICACIÓN

El conflicto escolar en la educación requiere una formación para la ciudadanía, que contemple la posibilidad de transformar los espacios de interacción en las aulas y en la institución educativa. Se trata de promover ambientes de conciliación y de convivencia tendientes a generar compromisos que respeten las diferencias individuales y colectivas.

La educación sobre la formación del ciudadano en la resolución de conflictos requiere aprendizajes en los que toda la comunidad se integre en un trabajo conjunto para afrontar y resolver los problemas, reconociendo el conflicto como una oportunidad para consolidar la democracia y transformar el entorno escolar en beneficio de todos.

Dado que el conflicto es inherente a todo ser humano y que este hace parte de la vida misma, en consecuencia, se deben implementar en la Institución Educativa, procesos de formación para su manejo y resolución y la formación del ciudadano, que sean viables, conscientes, que conduzcan a la reflexión y a la transformación del entorno. La escuela por su parte debe facilitar los espacios y promover nuevas estrategias pedagógicas a sus estudiantes que favorezcan la conciliación, el diálogo y la mediación.

Por otra parte, el papel de los maestros es indispensable en la formación del ciudadano, se requiere una comunidad educativa comprometida, que permita el desarrollo de estrategias tendientes a la conciliación, en la que los estudiantes y padres de familia se actualicen en el conocimiento pedagógico, que desarrollen competencias y asuman que la mediación para la resolución de los conflictos debe estar integrada en cada uno de los procesos de formación, ésta por su parte en la escuela de hoy no existe, por lo que es un reto generar un impacto positivo, atendiendo a las necesidades que la comunidad requiere para convivir mejor.

Esta propuesta pedagógica de investigación tuvo como finalidad comprender la realidad cultural y social la Institución Educativa, teniendo en cuenta que esta comunidad no contaba con estrategias que permitieran resolver o mediar las situaciones de conflicto y transformar los ambientes de convivencia dentro y fuera del aula.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseñar, implementar y evaluar una propuesta pedagógica para la resolución pacífica de conflictos en una institución oficial del Municipio de San Gil.

1.3.2 Objetivos Específicos

- ☞ Conocer las concepciones de los miembros de la comunidad educativa con respecto al tema del conflicto escolar.

- ☞ Identificar los tipos de conflicto que se dan al interior de la comunidad educativa.

- ☞ Diseñar una propuesta pedagógica para la mediación de los conflictos más frecuentes identificados entre los miembros que conforman la comunidad educativa.

- ☞ Implementar la propuesta pedagógica diseñada para tramitar de manera no violenta los conflictos de mayor frecuencia identificados entre los miembros de la comunidad educativa.

- ☞ Evaluar la propuesta a medida que se va desarrollando.

2. MARCO TEÓRICO

La convivencia en la escuela surge de la interrelación entre los diferentes miembros de un establecimiento educativo, que tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socio-afectivo e intelectual de los y las estudiantes y actores de la comunidad educativa. Esta concepción se constituye en una construcción colectiva sin excepción. El tema del conflicto y la convivencia escolar debe ser objeto de reflexión y formación del ciudadano para la construcción de una sociedad más civilizada.

Para llevar a cabo esta investigación se hace indispensable conocer los antecedentes investigativos y los referentes teóricos que dan paso al desarrollo de la propuesta.

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Revisando el estado del arte sobre investigaciones realizadas con respecto a la resolución de conflictos en ámbitos escolares, se ha podido identificar que existen algunas de ellas con temas como la violencia escolar, la convivencia, maltrato entre escolares (bullying), las conductas, los espacios o ambientes de aprendizaje en el aula de clases entre otros. Este tema ha tenido un buen nivel exploratorio, dada la necesidad de poder encontrar posibles soluciones hacia los factores que inciden en el irrespeto y pérdida de valores, además de ambientes de convivencia y paz.

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

La investigación concepciones y significados sobre la convivencia y violencia escolar de estudiantes de cuarto medio⁵ de un liceo municipal de Chile⁶, tuvo

⁵ Grado que correspondería al nivel de finalización de la escolaridad, para dar inicio a la enseñanza superior.

como objetivo conocer los significados que otorgan los jóvenes a la convivencia, el conflicto y la violencia entre pares dentro del establecimiento escolar. El estudio se realizó con un enfoque de tipo cualitativo y cuantitativo, fue de carácter exploratorio, por un lado descriptivo - interpretativo de los discursos de los estudiantes acerca de la relación con sus compañeros y, por otro lado, descriptivo-analítico de las respuestas de una encuesta estructurada. La muestra estuvo compuesta por la totalidad de los estudiantes, cuya edad promedio era de 17 años, siendo 58 mujeres y 82 hombres.

Como resultados principales se observa que los jóvenes perciben que el liceo es altamente vulnerable a la violencia escolar; los hombres la definen como normal y las mujeres la representan como negativa. Atribuyen como causa de la intimidación entre pares a la presión por los estudios por parte de sus profesores y de sus familias, al entorno de donde provienen los jóvenes, a la jornada escolar y al estrés de los profesores. Se concluye que el fenómeno de la violencia entre pares tiene una connotación cultural y se perciben ausentes las estrategias para prevenir e intervenir en las situaciones de agresión.

La investigación titulada concepto, tipos y etiología de las conductas disruptivas en un centro de Educación Secundaria y Bachillerato desde la perspectiva del profesorado⁷, tuvo como objetivo identificar y describir la tipología y etiología de los conflictos más habituales que se originan en un centro de enseñanza secundaria, bachillerato y ciclos de formación profesional. Se desarrolló con un enfoque de tipo cualitativo, teniendo en cuenta las premisas etnográficas, aunque con elementos cuantitativos de contraste. El estudio se llevó a cabo en el curso

⁶ MUÑOZ QUEZADA, María Teresa. Concepciones y Significados sobre la Convivencia y Violencia Escolar. En: Revista pedagógica, Vol. 28, No. 82. Universidad Central de Venezuela. Caracas, Escuela de Educación. Mayo – Agosto de 2007. p. 198, 204 – 206

⁷ PINO JUSTE, Margarita. Concepto, Tipos y Etiología de las Conductas Disruptivas. En: Revista pedagógica Scielo Vol. 28 No. 81. Caracas. Universidad central de Venezuela. Apr. 2007. p. 3

escolar 2004-2005 y su finalidad fue describir qué entiende por conflicto el profesorado y comprobar las características de dicho conflicto.

Entre los resultados más importantes del estudio se destacó que los conflictos más frecuentes en el centro se producen durante las explicaciones en el aula. Sin embargo, no es el único motivo, hay muchos otros, como son: llegar tarde a clase, las burlas al profesorado, la falta de respeto del alumnado a sus iguales, las agresiones verbales y físicas, entre otros. Normalmente estos incidentes suceden en el aula y en menor medida en los espacios comunes del centro educativo. Los altercados más numerosos se sitúan en los niveles educativos de primero y segundo de la Educación Secundaria Obligatoria (12 a 14 años).

Sobre el maltrato entre escolares (Bullying), se encuentra un estudio sobre las Estrategias de manejo que implementan los profesores al interior del establecimiento escolar⁸. Este estudio tuvo como objetivo conocer e identificar las estrategias que los profesores de enseñanza básica implementan para el manejo de situaciones de maltrato escolar entre pares. El enfoque empleado fue de tipo cualitativo. La muestra quedó conformada por un total de 34 participantes; las categorías empleadas fueron las siguientes: violencia, agresión – clima social, conflictos, modo de abordaje, evitación, negociación y rechazo, aquellos que involucran a un tercero responsable de las decisiones entre otros.

Los resultados principales permitieron describir e identificar que las estrategias resolutivas con características educativas inciden directamente en la promoción de climas escolares positivos y constructivos. Esta investigación permitió conocer e identificar las estrategias que los profesores de enseñanza básica de los dos colegios de la comuna de Santiago Centro seleccionados, que se desempeñan en

⁸ TAMAR, Flavia. Estrategias de manejo que implementan los profesores al interior del Establecimiento Escolar. Pontificia Universidad Católica de Chile. En: Revista de Pedagogía Psykhe. Vol. 14 No. 1, Año 2005, p. 211 – 225

6º, 7º y 8º año, implementan no sólo para controlar las situaciones de maltrato escolar entre pares, sino también aquellas que contribuyen a su prevención.

La violencia escolar y vida cotidiana en la Escuela Secundaria⁹, un estudio publicado en la Revista Mexicana de Investigación Educativa, tuvo como objetivo observar las dinámicas que gestan la Violencia Escolar con el propósito de permitir conocer las características de los individuos, sus actitudes, acciones y formas de vivir en su cotidianidad.

El estudio se realizó con un enfoque cualitativo, etnográfico de corte interpretativo ya que tiene en cuenta la cultura en la cual se encuentra inmerso el grupo objeto de la investigación y la manera como la cultura influye en el comportamiento de los estudiantes. Su encuadre metodológico parte básicamente de asumir la necesidad de una inmersión en esa realidad objeto de estudio que fueron las aulas y se contó para ello con herramientas básicas como diarios de campo y de observación al igual que la realización de entrevistas a maestros, alumnos y autoridades educativas.

Dentro de los resultados arrojados en la investigación se puede determinar que algunas manifestaciones de violencia encontradas al interior de la escuela fueron el robo, el vandalismo, la agresión física y verbal. Sin embargo, ante hechos evidentes, la institución (director, maestros, padres de familia) no pudieron unirse para combatir el fenómeno. Tal como se pudo constatar en las observaciones realizadas, la colonia es un factor determinante para los alumnos; el entorno cumple un papel importante en sus experiencias. Al crecer alrededor de cantinas, centros nocturnos, problemas de alcoholismo y de drogadicción, en corto tiempo

⁹ PRIETO GARCÍA, Martha Patricia. La Violencia Escolar y Vida Cotidiana en la Escuela Secundaria. Universidad de Colima, Facultad de la Pedagogía. En: Revista Mexicana de Investigación Educativa. Publicación trimestral del Consejo Mexicano de Investigación educativa. RMIE. Vol. 10, No. 27, México, Diciembre 2005. p. 1005 – 1026

empiezan a tomar actitudes negativas, reproduciendo lo que ven y oyen de su entorno.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

La investigación Comunicación y convivencia escolar¹⁰, consistió en determinar las nociones y las prácticas sobre la convivencia, la normatividad y el conflicto que transitan en las instituciones educativas de la ciudad. Esta investigación se ubicó dentro de un enfoque cualitativo, desarrollado en dos fases metodológicas: una exploratoria y otra de focalización y profundización. Para la elaboración de esta investigación de tipo diagnóstica, se asumió como temática central la convivencia escolar, y como unidad de análisis y como ejes transversales las nociones y las prácticas de convivencia escolar.

Los resultados se relacionaron con lo que atañe a los problemas de la convivencia en relación con los procesos comunicativos que tienen lugar en las instituciones educativas.

La investigación administración escolar y cultura del conflicto¹¹, se basó en el estudio sistemático de las quejas y procesos disciplinarios registrado en la Secretaría de Educación del Valle del Cauca. Su principal objetivo fue influir en la formación de directivos docentes y el mejoramiento de la gestión y liderazgo.

Este estudio fue de carácter cualitativo desde un enfoque etnográfico. La investigación radicó en la necesidad de identificar los obstáculos de los ambientes educativos que impiden a los niños y a los maestros aprendizajes adecuados para la democracia, la convivencia y la participación. Dentro de la metodología se emplearon cuatro fases que consistieron en la recolección de la información,

¹⁰ DUARTE DUARTE, Jacqueline. Comunicación y Convivencia Escolar. En: Revista Iberoamericana de Educación OEI. No. 37. Medellín, Colombia, Abril 2005

¹¹ GAVIRIA CASTRO, Fanny Alcira. Administración escolar y cultura del conflicto. Primera Edición. Cali, Abril de 1996. p. 25-28

sistematización de la información por categorías, diseño de una matriz actancial¹² que ilustraba patrones de comportamiento y ambientes escolares, y finalmente los talleres realizados a un grupo de directores y maestros, con el fin de obtener percepciones sobre los casos estudiados.

Los resultados arrojaron cuatro clases de conflicto: malversación de fondos, irrespeto y desacato a la autoridad, incumplimiento sistemático de los deberes de docente y agresión permanente.

2.1.3. Antecedentes Regionales

A nivel regional se encuentran diversas investigaciones relacionadas con el tema de la convivencia, el manejo pacífico de los conflictos y la regulación de la convivencia, entre ellas están:

La propuesta pedagógica participativa que promueva la convivencia y el manejo pacífico de los conflictos¹³, que consistió en tipificar las diversas prácticas de violencia que se presentan en la cotidianidad en la escuela, para lo cual se construyó una propuesta para promover la convivencia y el manejo pacífico de los conflictos dentro de la institución.

Esta investigación se realizó a partir de un enfoque cualitativo que combinó estrategias de corte etnográfico y de investigación acción participativa. Hubo una etapa exploratoria preliminar donde se realizó un acercamiento a la realidad a investigar para prever el proceso y las etapas a seguir; y otra etapa de recolección de información, que buscó reconstruir la cotidianidad escolar permitiendo

¹²Es un esquema estructurado a partir de los elementos comunes que fueron haciendo presencia en los registros y testimonios, los cuales permitieron inferir categorías para un acercamiento a la realidad estudiada, de tal manera que los 200 casos se sintetizaron en 57 Matrices Actanciales.

¹³ IBAÑEZ, Nubia E. Propuesta pedagógica participativa que promueva la convivencia y el manejo pacífico de los conflictos. Trabajo de Grado. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander, Facultad de Educación, Maestría en Pedagogía. 2000. 75 p.

identificar participativamente los diferentes tipos de violencia que se presentan en la escuela.

Dentro de sus resultados se pudo constatar a la luz de la fundamentación teórica y del proceso investigativo, que las prácticas que se viven en la institución educativa están siendo afectadas por diversos tipos de violencia que perturban la convivencia. En el proceso de interacción escolar, se conoció que no son los maestros los únicos agresivos, sino todos los que hacen parte del ambiente escolar. Las variadas manifestaciones de violencia encontradas en las diferentes relaciones interpersonales, afectan negativamente a quienes hacen parte de ella y el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

La propuesta pedagógica participativa de transformación escolar para la autorregulación de la convivencia y la resolución de conflictos por las vías no violentas¹⁴, consistió en comprender lo que acontece en un establecimiento específico, en su propio medio y en su actividad cotidiana.

Este estudio se estructuró dentro de un enfoque cualitativo, cuyo método fue de investigación acción participativa, que enmarca varias fases dentro de las cuales está la exploratoria de la comunidad e identificación de los factores que inciden en la convivencia; descripción de la problemática con sus primeros hallazgos, elaboración y socialización de una propuesta pedagógica de autorregulación y la fase de implementación y evaluación de la propuesta.

Entre los resultados obtenidos en la investigación, se encontró que al analizar la tipología de conductas que producen rechazo al aprendizaje, los escolares manifiestan que la mayor parte reconocen no recibir malos tratos físicos; sin embargo, afirman que en ocasiones se dejan llevar por los malos ejemplos de los

¹⁴ DÍAZ AMADO, Salvador. Propuesta pedagógica participativa de transformación escolar para la autorregulación de la convivencia y la resolución de conflictos por las vías no violentas. Trabajo de Grado. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander. 2007. 61 p.

demás, también de la irresponsabilidad y la falta de interés por las cosas que causan conflictos y alteran la sana convivencia. Es evidente que el sector del profesorado provoca algún tipo de agresión psicológica en los niños y niñas.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Para profundizar en el tema que concierne a la propuesta, se han tomado como base varias categorías conceptuales que permiten afianzar los términos con los cuales se le ha dado soporte al proyecto investigativo.

2.2.1. El Conflicto

El tema del conflicto hace parte de la vida misma, se encuentra inmerso en toda acción de convivencia a nivel social, familiar, y por supuesto, en la vida escolar. Desde que se da inicio a un proceso de interacción entre dos o más personas, es inevitable que cada una de las partes tenga perspectivas diferentes, distintos puntos de vista, intereses que por su misma naturaleza de formación, ha adquirido con el paso de los años.

Los conflictos no son indiferentes al ser humano, estos subyacen en cualquier situación a partir de las necesidades e intereses de cada persona. Un conflicto surge entonces como:

Una situación de pugna entre dos o más protagonistas, en los cuales existe un antagonismo motivado por una confrontación de intereses. Algunos conflictos cursan con agresividad cuando fallan, en alguna medida, los instrumentos mediadores con los que hay que enfrentarlos. Así, cuando está en juego una tensión de intereses y aparece un conflicto, todo depende de los procedimientos y estrategias que se empleen para salir de él. Si no se usan procedimientos pacíficos, sino belicosos, aparecerán episodios agresivos que pueden cursar con violencia, si uno de los contrincantes no

juega honestamente y con prudencia sus armas, sino que abusa de su poder, luchando, no por resolver el asunto, sino por destruir o dañar al contrario¹⁵.

Estas actuaciones negativas pueden emitir juicios acelerados en donde las personas se sienten ofendidas. Si no se asume un papel para mediar las situaciones presentadas, probablemente los conflictos se convertirán en problemas mayores sin ninguna solución dado que

En la naturaleza y en la cultura ningún aspecto se substraer al conflicto. La vida, las relaciones humanas, los negocios, la educación, la política y el desarrollo profesional tienen mucho de conflicto. Si se consideran los campos potenciales del conflicto, éstos ayudarán a concientizar la importancia del fenómeno y ubicarlo para poder manejarlo en el momento oportuno¹⁶.

Las personas tienen intereses y perspectivas diferentes que definen su identidad, asociado a ello, está el interés de conocer y enfrentarse a los retos que genera el diario vivir en diferentes campos, el conflicto desde esta perspectiva puede tener varios niveles que lo definen como tal, “desde un nivel micro en donde están involucradas las personas, la familia y la escuela; y desde un nivel macro del que forma parte la sociedad y el estado”¹⁷.

El conflicto como fase de un proceso nace, crece, se desarrolla, es decir se transforma pudiendo desaparecer y/o disolverse, o permanecer relativamente

¹⁵ FERNÁNDEZ, Isabel. Escuela sin Violencia, Resolución de Conflictos. Tercera Edición. Narcea, S.A. de Ediciones. Madrid España, 2006. p. 26

¹⁶ RODRÍGUEZ ESTRADA, Mauro. Manejo de Conflictos. Serie de capacitación integral 5. Capítulo III. Segunda Edición. Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V. México, D.F.1998. p. 6

¹⁷ ARELLANO DE LOGINOW, Norka. Provención. Una forma inteligente de resolver conflictos en la escuela. Trabajo de Grado. Venezuela. Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt (UNERMB), 2006. p.4. Disponible en Internet: http://www.quadernsdigitals.net/datos_web/hemeroteca/r_1/nr_767/a_10363/10363.html

estacionario de no resolverse, también puede crecer llevando a niveles mayores de confrontación a las partes.

A través de la historia y teniendo en cuenta las investigaciones realizadas desde distintas perspectivas, se han determinado diferentes tipos de conflictos. Podemos establecer la siguiente tipología:

1. De intereses, opiniones, ideologías, valores, deseos y caracteres.
2. Conscientes y conflictos inconscientes.
3. Institucionalizados y no institucionalizados
4. Psicológicos, sociales, legales y armados.
5. De ruptura básica y conflictos de medios
6. Positivos y negativos
7. Horizontales y oblicuos
8. Primarios y secundarios
9. Vividos directamente y conflictos inducidos.
10. Reales y simbólicos¹⁸.

En consecuencia, los conflictos representan una base para la negociación, la mediación y permiten crear una cultura para la construcción de un mejor ciudadano, viéndolo como una oportunidad para crecer y formarse en todos los aspectos de la vida misma.

2.2.2. Conflicto Escolar

El conflicto en la escuela es un recurso indispensable en el aprendizaje y en la formación del ciudadano. El espacio escolar es sin duda alguna objeto de situaciones de conflicto que a diario y por su misma naturaleza se dan, entre estudiantes, docentes, directivos y padres de familia. Esto implica fijar la mirada desde el interior de la institución educativa en diversas situaciones de conflicto y

¹⁸ Ibídem., p. 8.

tomarla como una posibilidad para que se transforme en un aprendizaje pedagógico, social y cultural.

Asumir el conflicto escolar con una perspectiva diferente conduce a reconocer las diferencias y la importancia de fortalecer el conocimiento de la comunidad educativa a partir de la formación de sujetos, capaces de asumir un papel importante en la formación de un ciudadano, que comprendan la realidad y el contexto en el que están inmersos, dado que allí es el lugar en donde se asume un papel importante para la construcción de espacios que propicien mejores ambientes de convivencia en donde se tome y retome el conflicto como parte activa de una sociedad.

Es así, que en las instituciones educativas actuales el papel del maestro sigue basándose en principios de autoritarismo y poder. Aún no se ha iniciado un proceso de transformación en los aspectos relacionados con la convivencia y la cultura en la resolución de los conflictos. Es por ello que

“A pesar de los actuales desarrollos que nuestro sistema educativo ha venido generando con énfasis en una comunidad educativa que admite lo diverso, que se concibe como un espacio democrático y que reúne en sus bases más profundas una sociedad pluralista y heterogénea, nuestras comunidades continúan haciendo uso del poder y de la jerarquía que les es asignado mediante un saber en el conocimiento y de una necesaria estructura de relaciones para el desarrollo del aprendizaje. Así, la rutina de premios y castigos es una continuación de la dinámica cotidiana en el espacio educativo”¹⁹.

¹⁹ NUÑEZ VARÓN, Jaidivi. Hacia una Reflexión del Impacto de las Experiencias en Conciliación Escolar. EN. Centro de Arbitraje y Conciliación. Cámara de Comercio de Bogotá, D.C., p. 4. Disponible en: <http://www.serunbogota.unal.edu.co>

Esta cotidianidad en las aulas educativas se manifiesta a través del control que ejerce el maestro en su actividad académica, en donde es necesario concebir una autorregulación permanente por parte de estos formadores, permitiendo actuar asertivamente en el aspecto social y así evitar un exceso de control con sus estudiantes.

Lo anterior conduce a que la solución pacífica de conflictos encuentra una relación estrecha con los escenarios que contribuyen a la apropiación de un control interno que señala los límites y las opciones que tiene el ser humano, y para el caso que nos ocupa, el de los estudiantes, les permite actuar acorde con principios, valores y normas que tendrán incidencia en la relación con los demás cuando inevitablemente aparece la divergencia o la diferencia.

De esta manera, la escuela constituye el núcleo fundamental de la convivencia y la ciudadanía, en donde el diálogo, la conciliación y la mediación se convierten en factores importantes para actuar y resolver las diferencias.

Se requiere entonces de un conocimiento y una autoformación que permita la apropiación del conflicto en las aulas y no un rechazo ante este. Por supuesto, la comunidad educativa deberá partir de su contexto para determinar la importancia de resolución de conflictos a nivel personal, familiar y social.

2.2.3. Maltrato y Violencia Escolar

Frecuentemente la violencia y el maltrato en la escuela, está asociada a situaciones desencadenadas por conflictos internos y externos, que en el día a día dejan entrever las dificultades que existe para fortalecer ambientes sanos de convivencia.

La escuela no es ajena a los actos de agresión tanto física como verbal y no verbal por parte de los estudiantes. Hay que reconocer que la convivencia es una

tarea necesaria y compleja que trasciende hacia una función socializadora, que debe permitir el aprendizaje pedagógico, en función a establecer las condiciones necesarias para que los estudiantes fortalezcan sus relaciones, desarrollando en el sujeto una nueva conciencia y conocimiento que le permita establecer nuevos significados para el manejo del conflicto y la violencia.

Enseñar a que los estudiantes actúen sin violencia, es un reto para la educación. Ésta por supuesto, debe ser impartida en busca de intereses que aporten cambios significativos a la sociedad. Aprender a actuar frente a situaciones de conflicto, es lograr el cambio de actitud fortaleciendo la capacidad que tienen los seres humanos para resolver sus propios problemas.

Sin embargo, uno de los flagelos que ha venido afectando considerablemente a las instituciones educativas ha sido el llamado bullying o acoso escolar, siendo este:

“un tipo de violencia que se manifiesta por agresiones psicológicas, físicas o sociales, repetidas, que sufre un niño en el entorno escolar por sus compañeros. Para distinguir el acoso escolar de otras acciones violentas, como por ejemplo, una pelea entre compañeros, es necesario reconocer dos características que identifican el acoso escolar”²⁰.

De acuerdo a lo anterior, el bullying ha venido afectando directamente a las instituciones educativas. Frecuentemente los estudiantes presentan abusos frente a sus compañeros, ya sea a partir de situaciones simples como el hecho de imponer la voluntad de unos sobre otros. La diferencia de edades es un factor que afecta directamente esta problemática, dado que algunos estudiantes creen sentirse con más poder que otros, porque son más grandes en físico o en edad.

²⁰ CEPEDA, Edilberto. Acoso Escolar a Estudiantes de Educación Básica y Media. En: Revista de Salud Pública Volumen 10(4) Bogotá, Septiembre de 2008. p. 518

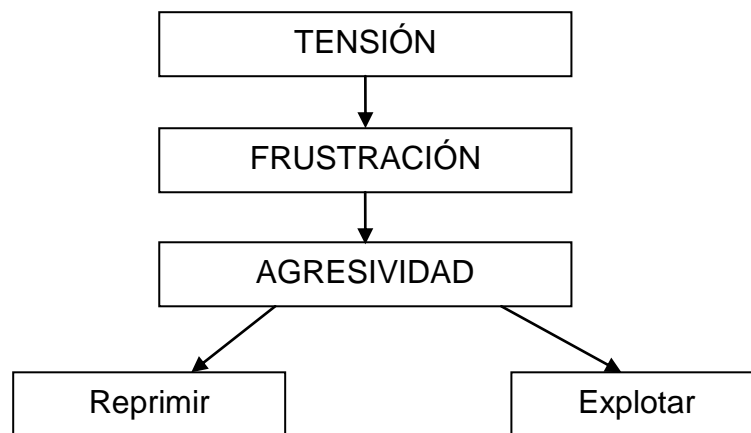
Ante esta problemática, las instituciones educativas están llamadas a transformar estos actos de violencia tanto física como verbal, en acciones formativas, con capacidad para afrontar los problemas que se presentan a diario; el cambio debe pretender establecer las condiciones necesarias para que los estudiantes actúen, sientan y piensen en y para el conflicto, encontrando beneficios y no dificultades.

2.2.4. Manejo inadecuado de los conflictos

Los conflictos no pueden ser ajenos a las situaciones reales que se viven en las comunidades. Estos no pueden pretender ser eliminados por completo, dado a que son necesarios para aprender a convivir y a superar las dificultades de la vida misma.

A continuación se muestra la gráfica del manejo inadecuado de los conflictos. Estas situaciones de no ser manejadas pacíficamente, se van convirtiendo en un problema difícil de resolver.

Figura 1. Manejo inadecuado del conflicto²¹



²¹ RODRIGUEZ, Op. cit., p. 42-43.

- El error vital de convertir los conflictos de cosas en conflictos de personas. Basta pensar en lo que sucede cuando por ejemplo, un católico se siente en conflicto personal con todas y cada uno de los protestantes o de los judíos.
- Los mecanismos de defensa más comunes: negación, racionalización, desplazamiento y formación reactiva tampoco resuelven los conflictos, sino que los cubren o los disfrazan.
- Las actitudes inspiradas en el dogmatismo y en la rigidez, que cierran las mentes y anulan toda posibilidad de diálogo.
- La poca capacidad de negociar, que se traduce en posturas extremas de “todo o nada”, en vez de buscar puntos intermedios no tan alejados ni de una ni de otra.
- La mala costumbre de “etiquetar” al otro, ya se trate de un individuo, grupo o institución, negando la flexibilidad y tendencia al cambio propio de la vida.
- La ilusión de resolver los conflictos sin previa identificación y con información incompleta o inexacta.
- La confusión de la discusión con la polémica: discutir es sacudir para aclarar, polemizar es luchar para ver quién gana.
- La tendencia morbosa a dramatizar las situaciones conflictivas y verlas con lente de aumento, a ver tragedias donde no las hay. Esto aviva los ánimos, hace perder la serenidad para juzgar y coloca a las personas en manos de sus emociones agitadas y caóticas.

- La actitud egoísta de “yo todo”: yo tengo que ganar todo; olvidando el respeto a la persona y a los puntos de vista de los otros.

Dentro de las dificultades que se encuentran en el acto educativo y las relaciones entre los integrantes de la comunidad, es el manejo inadecuado que se le ha venido dando al conflicto escolar. Por una parte, no se puede desconocer la intencionalidad que existe en las instituciones por parte de los directivos y docentes, en cuanto a la formación de buenos ciudadanos. Pero una cosa es el querer hacer y otra muy distinta la realidad.

A menudo no suele haber oportunidades en las instituciones para aprender a mediar los conflictos, para darles un espacio pedagógico y lúdico en el que se vincule toda la comunidad y estos aspectos son los que deterioran los ambientes de convivencia. Dada esta situación, es necesario que en las instituciones se adopten modelos y se lleven a cabo propuestas pedagógicas para el tratamiento de los conflictos de sus integrantes.

2.2.5. Manejos adecuados del conflicto.

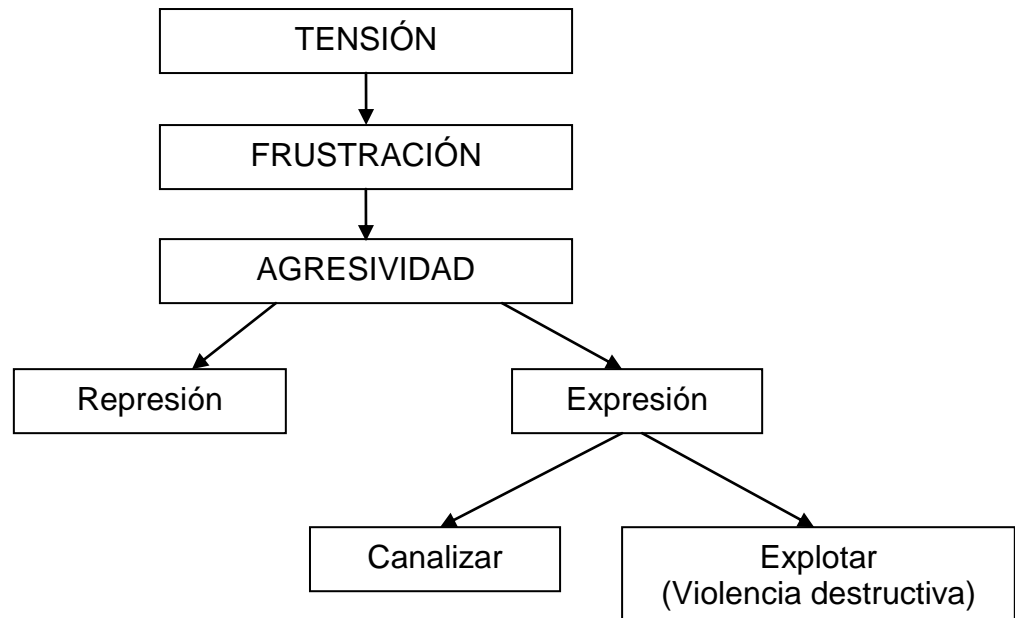
Para iniciar un proceso de construcción de ambientes de paz, es necesario desde las instituciones educativas, iniciar la reconstrucción en sus modelos de convivencia, que permitan mejorar las formas como deben solucionarse las diferencias entre los integrantes de la comunidad, para lo cual el manejo adecuado de los conflictos puede ser una gran oportunidad para generar cambios positivos.

Una de las características fundamentales que debe trabajarse entre los escolares son las actitudes; estas ayudan a profundizar aspectos relevantes en las personas, lo que permite tomar una posición positiva, teniendo en cuenta el manejo adecuado del conflicto²² a través de:

²² Ibíd. p. 48-49.

- La aceptación de la condición humana que hace de la vida una cadena de conflictos; apreciarlos como forjadores de carácter, estímulos para el desarrollo, promotores de cambio y progreso. Cuando el conflicto es negativo, aprender a convivir con él.
- Enfrentar el conflicto más que evitarlo.
- No atribuir los conflictos a la mala voluntad de la gente: aceptar a las personas con todo y sus ideas diferentes a las nuestras y no convertir los conflictos reales en personales.
- Aprender a dialogar, y para ello cultivar la empatía: entender al otro antes de defenderse de él.
- Fomentar en sí mismo y en el equipo de trabajo la actitud mental y emotiva de “ganar – ganar” en vez de “ganar – perder”
- Combinar la disposición de la tolerancia con asertividad, porque ésta es firmeza, seguridad, fuerza constructiva y espina dorsal, que da solidez a cualquier negociación.
- Encauzar la agresividad evitando los dos extremos: reprimir y explotar. Buscar desahogos expresando los propios sentimientos oportunamente canalizados.

Figura 2. Manejo adecuado del conflicto



2.2.6. Maltrato y conflicto familiar

La familia es la base de toda interacción humana. Allí es en donde se inicia el proceso de relación directa que más adelante se expondrá a la sociedad. Ésta debe basarse en principios y valores que promuevan diversas acciones positivas entre los miembros que la conforman.

Sin embargo, en la sociedad actual y más aún, en nuestro contexto; los hijos se ven expuestos a maltratos de toda índole por parte de sus mismos padres. Hay que recalcar que los hogares en la actualidad, se ven afectados por las transformaciones de familia que existen y que han desmejorado el papel que se pretendía fortalecer en el ambiente familiar.

Este papel sin lugar a dudas, es el de la unión familiar, la reconstrucción en valores como el respeto, la tolerancia, la solidaridad y la comprensión, que se ven opacadas por los problemas diarios de violencia intrafamiliar, muchas veces por el desconocimiento sobre las distintas formas de poder llegar a acuerdos, sin herir al

otro, sin menospreciar, insultar, amenazar o golpear, afectando la integridad de las personas.

Como lo hemos venido recalcando, el conflicto es inherente a toda persona, ellos pueden tener un aspecto positivo o negativo, según las cualidades y el contexto en el que se den. Estos conflictos forman parte de la interacción y la convivencia.

En la actualidad, existen varios tipos de conflictos y el conflicto familiar es uno de los que más afecta la integralidad, perdiéndose por completo en el interior de la familia los valores y tomando la autoridad no como una forma de respetar las normas que protejan los intereses y las opiniones del otro, sino dándole paso al autoritarismo y la imposición generándose ambientes desagradables que conducen a acciones violentas.

Dentro de las características que se exponen frente al conflicto familiar se encuentran diversas tipologías que pueden girar en torno a distintos aspectos. Los conflictos familiares pueden presentarse por problemas conyugales²³, afectivos, domésticos, parentales, intergeneracionales, intergénero, entre otros. Se trata de diferencia de intereses, deseos, opiniones e incluso de valores.

Estas tensiones pueden aparecer en el marco del proceso evolutivo de la familia que se ha denominado ciclo vital, el cual comprende varias etapas. Estos cambios evolutivos son transformaciones inevitables y necesarias que permiten a la familia crecer, desarrollarse y adaptarse al contexto sociocultural en que se desenvuelve.

El paso de una etapa a otra del ciclo vital implica una crisis que puede resolverse de manera "natural" o dar lugar a conflictos que requieran ayuda profesional o la participación de un Mediador.

²³ ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, Conflicto y violencia intrafamiliar. Universidad Externado de Colombia, Secretaría de Gobierno. Dirección de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia. Febrero 2002. p 17.

Existen diversos factores que pueden incidir negativamente en la familia, como por ejemplo la diversidad de actividades e intereses, las diferentes opiniones que pueden ser tomadas por los miembros de la familia, los roles atribuidos a los integrantes que la conforman, el carácter privado, las diferencias de género, edad, gustos, las tensiones laborales y personales del día a día, los cambios socioeconómicos entre otros.

De acuerdo a las tipologías del conflicto familiar, es importante relacionar los aspectos negativos que se dan al interior del hogar. Por una parte, se aprecian frecuentemente los conflictos de tipo parento filial, constituyéndose en hechos de violencia por los desacuerdos que se dan entre padres e hijos, la mala formación y la autoridad que en algunos casos se denota en un solo miembro de la familia, ya sea el padre o la madre.

Por otra parte, los conflictos entre hermanos, se ven de manera frecuente en las instituciones educativas, dado que allí es en donde comparten la mayor parte del tiempo, donde conviven, constituyéndose en una formación integral. Por supuesto, esta integralidad a veces se ve opacada por los constantes problemas que aquejan la comunidad educativa, en cuanto al maltrato desmedido por los integrantes de una misma familia.

A partir de las ideas expuestas anteriormente, la familia constituye una base fundamental en la formación de los hijos, los modelos que desde allí se aprecien, los ejemplos, los principios, las creencias y las formas de interactuar, son las que van a constituir y a moldear al ciudadano que se expondrá a la sociedad. Dado este planteamiento, se busca entonces poder llegar a transformar la realidad que se genera desde el interior de las familias, evitando a toda costa las manifestaciones de violencia y maltrato, buscando caminos conjuntos para fortalecer la convivencia en el hogar.

2.2.7. El maltrato familiar en el entorno escolar.

La familia²⁴ es la base de toda vida social, y favorece en los hijos la estabilidad y la capacidad de establecer relaciones interpersonales de calidad y autenticidad. Sin embargo, es triste reconocer que una de las mayores crisis que hoy vive la humanidad la sufre directamente la familia, porque es la víctima de muchas fuerzas que tratan de deformarla y destruirla.

Los cambios históricos y culturales han causado tal impacto en el modelo tradicional de familia, que muchas cosas que antes significaban una prioridad en el núcleo familiar hoy han pasado a un segundo plano, y las relaciones se han ido deteriorando, limitándose así los espacios para la comunicación, el diálogo, la participación y la cooperación.

En el ámbito escolar, la familia es la base fundamental en el proceso de formación de los hijos, allí es en donde se inicia el primer periodo de autoformación, que incide directamente en las relaciones sociales del niño y que favorecen o desfavorecen su desarrollo, dotándole de facultades positivas o negativas que lo conducirán a formarse como un ser capaz de enfrentarse al mundo, desarrollando habilidades para aprender a convivir con los demás.

Sin embargo, en la actualidad existen factores que desfavorecen el espacio escolar, pues el entorno cultural se ha ido transformando, dando paso a la conformación de nuevos hogares, en donde los hijos deben convivir con sus padrastros, madrastas y hermanastros, desatándose en ocasiones casos indiscriminados de violencia y maltrato hacia ellos.

A partir de estas situaciones es necesario mencionar que la violencia intrafamiliar incide en el comportamiento de los estudiantes. Sin embargo, las instituciones educativas, deben velar por mantener a los estudiantes en un ambiente sano, en

²⁴ ZÁRATE, Op. cit., p. 228.

donde se vea reflejado el respeto, el diálogo, la comprensión, evitando a toda costa hechos de violencia o maltrato.

Estos hechos de violencia que se presentan desde el hogar, hacen que trasciendan a lo escolar en forma negativa, si no se emplean los mecanismos adecuados estas situaciones pueden afectar emocional y psicológicamente a los estudiantes. Es importante que a partir del reconocimiento de los problemas familiares, la comunidad intervenga para tratar de reducir la violencia a nivel de familia, escuela y comunidad.

2.2.8. Formación para la ciudadanía y la resolución pacífica de los conflictos en la escuela.

La escuela es uno de los espacios de interacción más frecuentes en la vida diaria de las personas. Es allí en donde se forman los ciudadanos que transformarán de alguna manera los aspectos de tipo social, cultural y pedagógico. Es importante reconocer, que la formación es la base fundamental para integrar los conocimientos, valores, experiencias y por supuesto el conflicto forma parte de estas vivencias.

Ver el conflicto como una oportunidad para formar ciudadanos pacíficos y transformar la sociedad es uno de los mayores retos. Se trata de descubrir que el conflicto más que una dificultad o problema, es una oportunidad educativa para aprender a construir otro tipo de relaciones, así como para prepararse para la vida, construyendo una sociedad en donde se aprenda a hacer valer el respeto por los derechos de una manera no violenta.

Formar para el conflicto supone aprender a analizar y resolver de manera pacífica las diferencias. Se requiere aprender a respetar las opiniones de los otros, a formar una cultura en donde no se tienen intereses personales sino que implica moverse en colectivo, es resolver los conflictos de manera justa y no violenta, a

partir de lo cual se considera el conflicto “como una oportunidad para aprender. Si el conflicto es algo connatural a las relaciones humanas aprender a intervenir en ellos será algo fundamental. Si en lugar de evitar o luchar con los conflictos, los abordamos con los chicos/as podemos convertirlos en una oportunidad para que aprendan a analizarlos y enfrentarlos. Resolver un conflicto por si mismo, además de hacerles sentir más a gusto con el acuerdo, les dará más capacidades para resolver otros en el futuro”²⁵.

Es así, que la oportunidad de brindar una solución a los estudiantes promueve el intercambio de experiencias positivas que pueden generar una conciliación permanente en el manejo del conflicto mismo.

El reto está en aprender a enfrentar y resolver los conflictos de una manera constructiva, por las vías no violentas. Esto supone comprender más detalladamente el conflicto, desarrollando actitudes y estrategias que permitan resolverlos de manera pacífica, contribuyendo a una formación integral y benéfica para los miembros de la comunidad.

No obstante, la formación para la resolución de los conflictos en la escuela, debe convertirse en una oportunidad para aprender a resolver las diferencias, en forma pacífica, entre los miembros que conforman la comunidad educativa, valorando y respetando las concepciones y percepciones que tiene cada ser humano y que precisamente, son estas características las que le hacen enriquecer sus potencialidades diferentes a las de los otros.

Formar a un ciudadano desde la escuela, implica retomar su contexto, sus habilidades, conocimientos, sentimientos, actitudes y valores, rechazando

²⁵ CASCÓN SORIANO, Paco. Educar en y para el Conflicto. EN. Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad Autónoma de Barcelona España, 2000. p. 7. Disponible en: unescopau@pangea.org

cualquier acto de conflictividad o violencia que opaque la cultura de la paz. Este ciudadano debe conducir a fortalecer las relaciones democráticas de la sociedad.

Para consolidar la democracia es necesario entender la formación del ciudadano, como un sujeto capaz de enfrentar situaciones de conflicto, que por su naturaleza son impartidas en el contexto en el que está expuesto. Esta formación deberá posibilitar el ejercicio tanto de los derechos como de los deberes que cada persona ejerce.

Y en este sentido, necesita de la educación porque la ciudadanía es una actividad, una práctica que se construye a través de un aprendizaje social que entraña un vínculo político a una sociedad determinada a través de la adquisición de un estatus que nos confiere una identidad y un modo ético determinado de comportamiento en relación con un conjunto de valores previamente concertados²⁶.

Las instituciones educativas obviamente no pueden quedar al margen de esta finalidad general y deben interrogarse sobre cómo estas ideas y valores se hacen efectivos e impregnan la cultura escolar, así como de saber cuál es el mejor método para que los sujetos en formación (todos los miembros de la comunidad educativa) aprendan y construyan colectivamente el conjunto de competencias necesarias que hacen posibles esas ideas y valores.

Estas competencias por supuesto, deben encaminarse en un proceso de construcción colectiva entre maestros y estudiantes, padres de familia y directivos, dado que el desarrollo de las mismas, tienden a favorecer los espacios de interacción que se dan en el ambiente escolar enriqueciendo la formación ciudadana.

²⁶ TUVILLA RAYO, José. Cultura de Paz y Educación para la Ciudadanía Democrática. EN. I Jornadas de Cooperación Educativa con Iberoamérica sobre educación y cultura para la paz. Cartagena, Colombia, 2006, p.4

“Un ciudadano competente debe ser capaz de convivir con los demás de manera pacífica y constructiva. Esta convivencia no implica la armonía perfecta o la ausencia de conflictos. Esa perfección no es realista y tal vez ni siquiera sea deseable. En todo grupo social inevitablemente se presentan conflictos debido a que los múltiples intereses que tiene cada persona o grupo riñen frecuentemente con los intereses de los demás”²⁷.

En este sentido, la escuela debe garantizar la armonía institucional, velar por el direccionamiento de las competencias que requiere cada uno de los miembros de la comunidad educativa; la reconstrucción de valores y la puesta en escena de propuestas que fortalezcan los ambientes de aprendizaje en cada una de las áreas del conocimiento.

El trabajo en el aula debe entonces fortalecerse a través del desarrollo de las competencias en el quehacer diario, con las mismas experiencias de los integrantes de la comunidad educativa, enriqueciendo los mecanismos de participación democrática, convivencia y paz, pluralidad, identidad y valoración de las diferencias.

“Si lo que buscamos es que la formación ciudadana se traduzca en acciones en la vida cotidiana de los estudiantes, es importante que existan múltiples oportunidades para ensayar y practicar las competencias que se están aprendiendo. Es decir, no es suficiente con conocer sobre las competencias o reflexionar sobre ellas, también es necesario que cada uno las pueda ensayar en diversas situaciones de manera que con la práctica se vaya consolidando la competencia”²⁸.

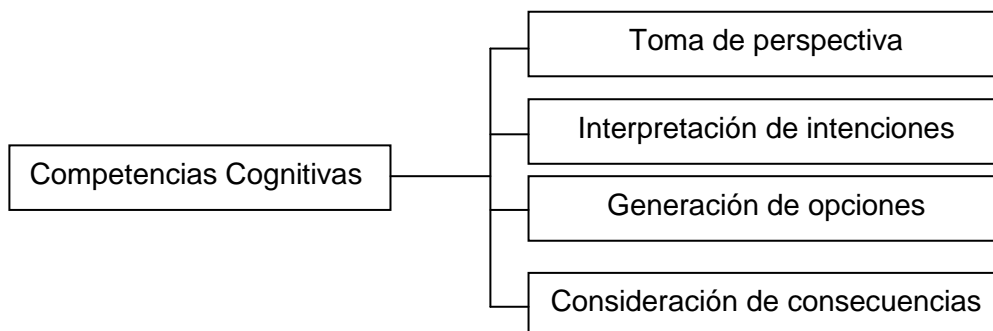
²⁷ CHAUX, Enrique. Competencias Ciudadanas: De los Estándares al Aula. Una propuesta de integración a las áreas académicas. Capítulo de Convivencia y Paz. Primera Edición, Octubre de 2004. Ediciones Uniandes. Bogotá D.C. Colombia, Pág. 19.

²⁸ *Ibíd.* p. 16.

Esta práctica por supuesto, ha de tener un mayor impacto si se trabaja en el espacio escolar, dado que allí es en donde los integrantes de la comunidad educativa fortalecen sus competencias a través de los mismos procesos de aprendizaje y es en donde se comparte el mayor tiempo posible del año escolar.

Cabe resaltar la importancia y necesidad de formar ciudadanos competentes, para ello, es indispensable que se fortalezcan espacios que permitan el desarrollo de competencias específicas en cada una de sus ámbitos. El trabajo del maestro estará entonces en saber encaminar cada uno de los ámbitos de estas competencias, enriqueciéndolas en su aspecto cognitivo, emocional, comunicativo e integrador. Es necesario mencionar la importancia de cada uno de los ámbitos de la ciudadanía, que para el caso que nos compete se emplean las siguientes competencias ciudadanas:

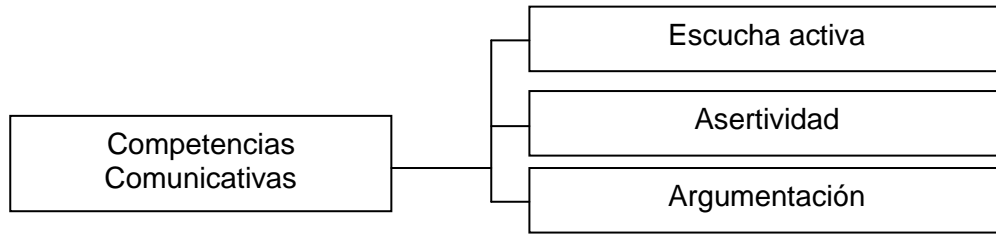
Figura 3. Competencias Cognitivas



Cada una de estas competencias cognitivas, pretenden fortalecer en los integrantes de la comunidad educativa la capacidad de lograr acuerdos en beneficio mutuo e interactuar pacífica y constructivamente en beneficio de los demás.

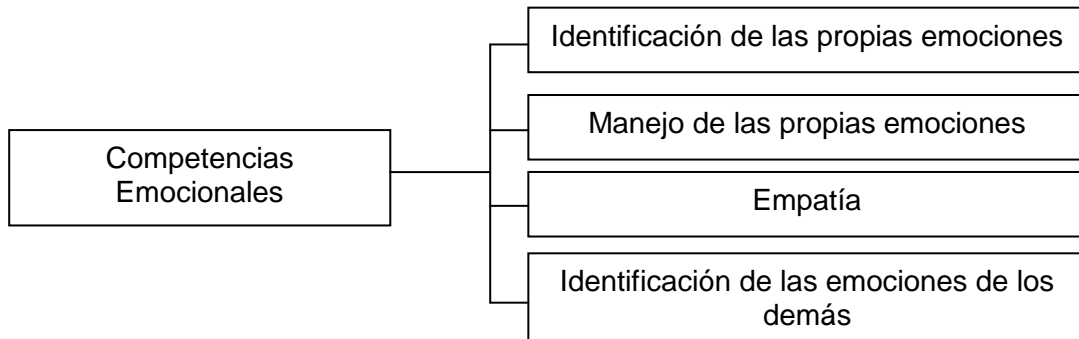
Por otra parte, para fortalecer los canales de comunicación y evitar los malentendidos en los conflictos que se presentan en la institución es necesario implementar competencias de tipo comunicativo como las siguientes:

Figura 4. Competencias Comunicativas



De igual forma, los ambientes de aprendizaje deben construirse teniendo en cuenta la parte emocional de todo ser humano. Este tipo de competencias emocionales son necesarias para identificar y responder constructivamente ante las emociones propias y de los demás.

Figura 5. Competencias Emocionales



A su vez, la tarea de formar ciudadanos, requiere del conocimiento de competencias integradoras, siendo estas importantes e indispensables para estar en capacidad de manejar conflictos pacífica y constructivamente. Estas competencias de tipo integrador, requiere de ciertos conocimientos de las competencias comunicativas, emocionales y cognitivas, que trabajadas integralmente genera cambios significativos en el contexto escolar que nos ocupa.

Así mismo, la educación para el ejercicio del ciudadano no debe consistir en una simple formación cívica que contemple solamente contenidos curriculares destinados al aprendizaje de los valores, modelos de gobiernos e instituciones

propias de un país; sino que además, debe promover cambios y lograr una transformación en la formación ciudadana, atendiendo aspectos sociales, políticos, económicos y culturales necesarios para la vida de las personas.

La formación ciudadana debe partir de una construcción y reconstrucción cultural, respetando los derechos no sólo de un colectivo sino a nivel individual, partiendo del respeto y la tolerancia que se puede representar ante las situaciones de conflicto que puedan generarse en la escuela. Esta formación, habrá de conducir a manifestar un equilibrio, no solo a nivel personal sino en colectivo, vinculando aspectos importantes de actitudes, valores y sentimientos que interfieren en el libre desarrollo del ciudadano.

Por otra parte, es indispensable resaltar que en el acto educativo, el papel que juega el docente es indispensable para la formación de los educandos. Es este quien puede interactuar a diario con cada uno de ellos, tiene la facilidad de conocerlos, intercambiar experiencias, escucharlos, comprenderlos y motivarlos, estos son los espacios necesarios para el desarrollo de competencias que permitan formar a un ciudadano competente tanto a nivel emocional, cognitivo y comunicativo.

El maestro forma parte activa del entorno pedagógico. Es allí en donde se deben promover estrategias que vinculen de manera permanente a sus estudiantes. Este actuar debe conllevar principalmente a la formación de cada uno de ellos en todos sus aspectos; conservando su contexto, su entorno social y cultural, respetando sus valores, actitudes, creencias y opiniones.

La tarea para la construcción de acciones que promuevan la resolución pacífica de los conflictos en la escuela, demanda que los docentes reflexionen en su actuar, lideren proyectos y asimilen de forma integral el rol que establecen las acciones de tolerancia y respeto hacia sus estudiantes, colegas, directivos y padres de familia.

Este reto por supuesto no es fácil. Primero que todo el maestro es quien debe asumir un papel de mediador, que le permita corresponder a las necesidades de sus estudiantes, y a la cultura en la que están inmersos.

“Para esto es importante que los maestros reconozcan algunas actitudes que pueden contribuir a construir un mejor ciudadano y una cultura para la paz. Estas actitudes condensan el manejo que se le puede dar a los conflictos o problemas en las aulas²⁹

1. Capacidad de arriesgarse en intentar nuevas alternativas
2. Apertura al cambio
3. Constante revisión de sus relaciones con sus alumnos y colegas
4. Capacidad de escucha
5. Ánimo y entusiasmo
6. Buen humor
7. Ver los problemas desde distintas perspectivas
8. Tolerancia y paciencia
9. Respeto por las diferencias
10. Promoción de espacios de confianza
11. Estar abierto a las críticas
12. Otorgar participación y libre expresión al grupo”.

Es reconocible que los estudiantes perciben las actitudes de los maestros, y en ocasiones éstas, en lugar de formar un buen ciudadano, perjudican negativamente la formación del estudiante, es decir, en algunos casos hay exceso en el manejo de la disciplina y la conducta, se ve al estudiante como alguien inferior al maestro, quien no puede expresar sus emociones, sentimientos y actuaciones, porque se

²⁹ GARCÍA TALIEDO, Herminia. Resolviendo Conflictos en la Escuela. Manual para Maestros. Asociación Peruana de Negociación, Arbitraje y Conciliación. Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Edición APENAC, Perú, 1997. p. 15

encuentra regido por un manual o pacto de convivencia que se aplica a diario en el entorno escolar.

Situaciones como estas son el principio para que el maestro asuma un papel diferente en la escuela, promueva estrategias que valoren las perspectivas tanto a nivel individual, colectivo y pedagógico que tiene cada uno de sus estudiantes. Hay que reconocer que somos diferentes y que el rol del maestro – estudiante, debe estar encaminado hacia un mismo fin, que es el de la formación de una cultura para la paz y que el conflicto debe ser tomado como una oportunidad de aprendizaje.

2.2.9. La mediación escolar

La mediación escolar, es un modelo a seguir en donde todos los entes de la comunidad se vean involucrados, pues este se convierte en un proceso de formación tanto para los educandos, como para los educadores, directivos y padres de familia. Esta mediación sin lugar a dudas, debe promover acciones de paz, de cultura; espacios en donde se interactúe, teniendo en cuenta las opiniones de las partes que se encuentran afectadas.

La mediación puede comprenderse como un valioso método para la resolución de los conflictos en la escuela. Este proceso debe darse en forma voluntaria, en el que se puedan ofrecer oportunidades a las personas que están involucradas en el conflicto; ya sea a través de canales o mecanismos de mediación; permitiendo que terceras personas sirvan como mediadoras en este proceso de manera neutral, intentando llegar a acuerdos que estimulen a las dos partes y sin que alguna de ellas salga lastimada.

Este podría considerarse como un servicio educativo para intervenir en conflictos interpersonales que suceden en la escuela, ayudando a que las partes lleguen ellas mismas a un acuerdo. Desde esta perspectiva,

entendemos que el conflicto forma parte natural de nuestras relaciones cotidianas. Somos individuos con necesidades, preferencias, puntos de vista y valores diferentes, por lo que es inevitable que entremos en conflicto; lo importante es cómo lo afrontamos. Partimos de la idea de que los conflictos son oportunidades de transformación si se crean alternativas de solución pacíficas y equitativas para mejorar las relaciones y por tanto la convivencia. Transformar ese conflicto en elemento enriquecedor para las partes requiere la utilización de ciertas habilidades y procedimientos, uno de ellos es la mediación³⁰.

Dentro de estas habilidades y procedimientos, es indispensable destacar que el papel del mediador es muy importante, pues requiere promover ciertos criterios y acciones que irán a tomar fuerza a la hora de enfrentarse a una situación difícil, es allí, en donde éste asume su papel y debe haberse preparado con anterioridad para concluir dicho proceso y crear una mejor cultura del ciudadano.

Cuando los espacios son mediados, se dan mejores opciones para aprender del conflicto. En este caso, este sería tomado como una oportunidad para transformar la realidad, para aprender a resolver situaciones que se presentan a diario en las aulas y que sin duda alguna, deben ser reconocidas como mecanismo de mediación escolar.

El proceso de mediación en el ámbito educativo conduce principalmente a la formación de equipos que permiten una interacción pedagógica. Esta debe darse a partir de nuevos procesos de transformación y regulación del conflicto en donde interactúan las partes y se vinculan en beneficio de la comunidad.

³⁰ MORENO RODRÍGUEZ, María del Carmen. La Mediación en la Resolución de Conflictos. En: IES EL Greco. Toledo. España. p. 2–3. Encontrado en: <http://www.bvsde.ops-oms.org/cursomcc/e/pdf/lectura4.pdf> [15/07/2011]

Estos equipos deben tener representación de todos los estamentos: profesorado, alumnado e incluso personal no docente y padres-madres. Es interesante que haya una rotación en su composición, tanto para evitar la creación de nuevas estructuras de poder como para aprovechar el valor pedagógico: quien ha pasado por el papel de mediar, cuando es parte en un conflicto mediado, facilitará el trabajo a quien media.

En esta medida, la escuela será un gran espacio de convivencia, en donde participan todos los entes de la comunidad y se ayudan mutuamente para resolver las diferencias.

El uso de la Mediación Escolar³¹ como método de resolución de conflictos permite desarrollar en todos los miembros de la comunidad educativa las siguientes competencias:

- ✓ Competencias dialógicas necesarias para la vida cotidiana
- ✓ El pensamiento crítico
- ✓ La autoestima
- ✓ La comprensión de sí mismo y de los demás
- ✓ La aceptación de la diversidad
- ✓ Habilidades para identificar, comprender y analizar las situaciones de conflicto
- ✓ La capacidad transformadora de la realidad
- ✓ El ejercicio de la ciudadanía y de los valores éticos

Características del Mediador Escolar

Un mediador en un proceso de aprendizaje frente al conflicto, tanto en la escuela como en cualquier espacio de la comunidad, debe adquirir ciertas habilidades y capacidades que le permitan fortalecer el rol que asumirá ante una situación de conflictividad. Para ello debe tener capacidad para analizar las situaciones

³¹ Tomado de: La Mediación en la Escuela. Disponible en Internet:
<http://www.fediap.com.ar/administracion/pdfs/Mediaci%C3%B3nEscolar.pdf>
[Consultado el 13/06/2011]

conflictivas que se le presenten en cualquier contexto y en cualquier nivel de complejidad, confianza, capacidad para evaluar tanto las debilidades como las fortalezas de los involucrados en el conflicto, capacidad de escucha y observación, ser imparcial, neutral y creativo.

Aprender a mediar una situación de conflicto en la escuela, no es una tarea fácil. Lo que se pretende es iniciar un proceso de enseñanza teniendo en cuenta los referentes culturales, las costumbres, las ideologías y pensamientos de la comunidad, y a partir de allí, desarrollar en los estudiantes una cultura positiva frente a las situaciones de conflicto tanto a nivel escolar como familiar, empleando la mediación como una estrategia pedagógica y ciudadana para fortalecer los ambientes de respeto y paz.

Para dar inicio a la tarea de crear mejores ambientes de convivencia a través de la mediación, es necesario conocer las etapas por las que debe ser mediado un conflicto:

Etapas 1: Crear el escenario.

- ✓ Establecer con las partes una relación de confianza y credibilidad.
- ✓ Informar a las partes sobre las características del proceso de la mediación, el rol del mediador y las reglas generales del proceso.
- ✓ Obtener el compromiso de las partes para la iniciación del proceso de la mediación.

Etapas 2: Definir el problema: recolección de datos.

- ✓ Permitir que cada una de las personas describa el conflicto como lo ve y escuche los requerimientos del otro.
- ✓ Identificación de los problemas.
- ✓ Explorar objetivos e intereses de cada parte.

- ✓ Vale aclarar que tanto en esta etapa como en la siguiente pueden hacerse entrevistas individuales con cada una de las partes para la clarificación de las posiciones, intereses y necesidades de cada uno.

Etapa 3: Evaluación del problema.

- ✓ El mediador a solas o con su equipo de trabajo, analiza los datos obtenidos revisando sus notas a fin de identificar el conflicto y elaborar una estrategia exitosa de abordaje.
- ✓ Ya sea en la entrevista conjunta o individual con las partes, el mediador colabora con la creación de opciones y la elaboración de alternativas para la resolución del conflicto.

Etapa 4: Resolución del problema / acuerdo/ no acuerdo.

- ✓ Planteo de intereses comunes y áreas de acuerdo que se han identificado.
- ✓ Discusión y selección de opciones claras que satisfagan a ambas partes.
- ✓ Redacción de un acuerdo donde se establezcan claramente las obligaciones de cada una de las partes.
- ✓ Establecer una manera de hacer un seguimiento del acuerdo.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, el manejo del conflicto y la violencia en las instituciones educativas, debe replantearse, a través de estrategias pedagógicas conjuntas que generen el afianzamiento de una cultura de la no violencia y agresión; mecanismos que surtan efecto dadas las condiciones tanto académicas como disciplinarias que beneficien a la comunidad.

Estas condiciones por supuesto, no deben estar aisladas de las leyes, acuerdos y reglamentos, éstos deben construirse conjuntamente, brindando oportunidades tanto a padres, docentes y estudiantes, acerca de las expectativas y oportunidades de mejoramiento, de los conductos regulares que generalmente

están siendo aplicados en las instituciones y que desafortunadamente no han generado un cambio significativo en cuanto al manejo pacífico del conflicto.

2.3. MARCO LEGAL

La cultura del ciudadano dentro del marco jurídico y político ha tomado varias direcciones con respecto a los aspectos legales que le permiten formar parte de una sociedad. En Colombia la violencia y el conflicto es una problemática que surge desde la familia, la educación y el estado, en donde a diario se emplean mecanismos de formación y autorregulación de normas para lograr la sana convivencia.

A partir de la Constitución Política de 1991³², se han dado a conocer nuevas normas que permiten al ciudadano optar por una mejor condición hacia el valor de la vida, la convivencia, el trabajo, la igualdad, la libertad y la paz de los sujetos, y a crear conciencia en la formación para la ciudadanía y la democracia participativa en la cual estamos inmersos sin ninguna clase de discriminación. En estos aspectos, dicha normatividad busca la equidad y la sana convivencia no solo a nivel personal sino institucional por lo que permite vincular procesos de regulación de los conflictos en el ámbito educativo.

La educación por su parte, ha venido incorporando dentro de sus programas, varios tipos de acciones democráticas, con el propósito de lograr una sana convivencia y alcanzar las metas propuestas en la formación de los educandos, en donde deberán primar los derechos y deberes para lograr una mayor equidad y mejores condiciones sociales de la comunidad.

³² Op. Cit., CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Título II. Capítulo I Artículo 13. p. 2

Estos procesos sin duda alguna representan una inmersión de la Constitución Política de 1991, consolidándola como un estado social de derecho, que provee los mecanismos de participación ciudadana.

De igual manera, la Ley General de Educación³³, ha reglamentado para las instituciones educativas un pacto de convivencia; el cual debe contener los deberes y derechos de los educandos, y de toda la comunidad. Sin embargo, en la realidad, algunas instituciones no han logrado establecer un acuerdo para las nuevas representaciones culturales y de formación ciudadana que se dan en la actualidad.

Estos aspectos legales y políticos están dimensionados a participar en la formación activa del ser humano. A través de ellos el Código de la Infancia y la Adolescencia, mantiene su propósito, en donde se garantice a los niños, niñas y adolescentes su pleno y armonioso desarrollo para que crezcan en el seno de una familia y de la comunidad, en un ambiente de igualdad y dignidad humana sin discriminación alguna³⁴.

Por otra parte, en Colombia se creó la Ley de Juventud, 375 de 1997³⁵ que promueve el desarrollo integral del joven contribuyendo en su desarrollo físico, psicológico, social y espiritual, afianzando su vinculación en la participación como ciudadano. Este ciudadano ha de tener las herramientas necesarias para construir procesos de paz y de convivencia que brinden apoyo a las futuras generaciones en el marco educativo y constitucional.

³³ LEY GENERAL DE EDUCACIÓN. Reforma Educativa. Indicadores de Logros Curriculares. Decreto 1860. Reglamento o Manual de Convivencia. Artículo 17. Santafé de Bogotá, D.C., 2000. p. 251

³⁴ COLOMBIA CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1098, Código de la Infancia y la Adolescencia. Bogotá D.C., 2008. p. 10 – 11/48

³⁵ COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 375 de Juventudes, Bogotá, Julio 4 de 1997. p. 3

Abordar el problema del conflicto y la convivencia en las instituciones educativas, requiere de una transformación en el contexto, de una participación ciudadana a través de canales de comunicación en donde se establezcan lazos de tolerancia, comprensión, solidaridad y equidad, y en donde los más débiles, logren vislumbrar un mejor horizonte.

3. METODOLOGÍA

La investigación se desarrolló a través de una metodología de tipo cualitativo propio de las ciencias sociales, dado el aporte significativo que tiene, porque busca reconstruir el papel de la formación ciudadana y el manejo del conflicto para mejorar la convivencia de la Institución Educativa.

De esta manera, es necesario profundizar en los aspectos relevantes que tienen que ver con el contexto en donde se desarrolló la investigación, dado que allí es en donde se producen las prácticas de interacción y socialización en el manejo de la convivencia escolar.

3.1. CONTEXTUALIZACIÓN

Aspecto Geográfico

La Vereda Versalles se encuentra ubicada en el Oriente de la Cabecera Municipal a 5 kilómetros - 200 metros del casco Urbano de la Localidad de San Gil que por esta vía conduce a Mogotes. Por este mismo camino, se encuentra localizada la Institución Educativa Versalles, Sede A Buenos Aires Uno, cuenta con estudiantes de los grados Preescolar, Básica y Media, provenientes de las Veredas Alto de Encinal, Alto de Monas, San José, San Pedro, Resumidero, Santa Bárbara, Buenos Aires Dos, Campo Hermoso, El Tabor, Cuchicute, entre otras.

Aspecto Económico

Los habitantes de la vereda Versalles se dedican a la agricultura de productos como maíz, plátano, fique y principalmente a la siembra de café apoyados por la Federación de Cafeteros.

Un aspecto económico sobresaliente es la existencia de la Ladrillera Versalles de Ramírez Hermanos Ltda., constituida en el año 1977, como empresa familiar en un paraje rural, mordiendo un apéndice de una pequeña finca dedicada a los cultivos de pancoger, en una economía agrícola de escasa subsistencia, marcó en el desarrollo de la vereda Versalles del municipio de San Gil un acontecimiento que, con el transcurso de los años, cobraría importancia para el desarrollo del propio municipio y hoy trasciende al ámbito departamental y nacional.

Aspecto Socio-Cultural

Los habitantes de la Vereda Versalles son familias humildes y numerosas, de escasos recursos económicos, vivientes en parcelas pequeñas, dedicados al trabajo de la agricultura. Dentro de sus tradiciones culturales y artísticas se encuentran las Fiestas de San Isidro Labrador, siendo ésta una obra de caridad con la Iglesia en la que los campesinos aportan los mejores productos de sus cosechas, los cuales se venden y las ganancias son fondos para la Parroquia.

Aspecto Educativo

La Institución Educativa Versalles es de carácter oficial y comprende la jornada de la mañana con grados desde preescolar a undécimo. Actualmente presenta el programa de postprimaria rural. Este centro tiene siete (7) sedes anexas en las cuales se brinda una educación que se basa en la metodología de escuela nueva.

La mayoría de los estudiantes se desplaza desde las veredas de origen, que comprenden una distancia aproximada de 5 y 17 kilómetros de la Sede Principal.

La Institución tiene convenios con el Comité de Cafeteros de Santander y el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA; además desarrolla programas de escuela saludable con el apoyo de la administración municipal.

En la actualidad cuenta con 324 estudiantes. En la sede principal o sede A hay 170 entre preescolar, básica y media. La planta académica está conformada por un total de 15 docentes, distribuidos en la totalidad de los grados anteriormente mencionados y para cada una de las sedes; en la sede A se encuentran 8 docentes. Esta institución educativa tiene a su disposición una Directora Rural.

Filosofía Institucional

La Institución Educativa Versalles fundamenta y valora el ser, sus necesidades y aspiraciones; considera al estudiante como persona humana en la medida en que es un individuo único, irrepetible e intransferible, con dignidad de naturaleza intelectual y espiritual.

Será fin esencial de esta Institución la formación de ciudadanos competentes, democráticos, participativos con capacidad de liderazgo, juicio crítico, y en valores como: responsabilidad, tolerancia, autoestima, creatividad, honestidad, sentido de pertenencia y respeto por su entorno, generando acciones transformadoras y mejoramiento en su condición de vida; basado en su quehacer pedagógico con la metodología de Escuela Nueva.

3.2. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrolló desde un enfoque de tipo cualitativo dado que se buscaron principalmente expectativas de cambio y mejora en la transformación de los espacios de convivencia.

El método cualitativo es un proceso de investigación que obtiene mediante técnicas propias, datos del contexto en el cual los eventos ocurren; en un intento para describir estos sucesos, como medio para determinar los procesos

*en los cuales están incrustados. A su vez descubrir las perspectivas de los individuos participantes, utilizando la inducción para derivar las posibles explicaciones basadas en los fenómenos observados*³⁶.

En el contexto que nos atañe, fue necesario entrar a formar parte de los eventos ocurridos durante el transcurrir de las acciones de los sujetos, quienes fueron considerados participantes activos en todo el proceso de formación pedagógica para la transformación de los ambientes escolares.

Por otra parte, esta metodología permitió el estudio de las problemáticas que sobresalieron en el entorno escolar, comprendiendo los hechos, las situaciones, la realidad en el contexto, las motivaciones de los sujetos, y las expectativas para trabajar conjuntamente hacia un logro común, orientado a un trabajo de reconstrucción de valores y sentimientos que hacen parte de la vida misma en comunidad.

Es importante caracterizar la investigación desde el contexto histórico en que se encuentra la comunidad educativa, dado que allí se reúnen ciertos intereses y cualidades que sobresalen en el aspecto personal y social en el que existe: *“un interés legítimamente científico, serio y disciplinado, que busca comprender más profundamente las situaciones para orientar la práctica social, la práctica personal, la práctica del grupo o de la clase dentro del proceso histórico”*³⁷.

³⁶ MEJÍA NAVARRETE, Julio. Sobre la Investigación Cualitativa. Nuevos Conceptos y Campos de Desarrollo. *En*: Investigaciones Sociales. Año VIII N° 13, pp. 277-299 [UNMSM/IIHS], Lima, 2004 p. 278

³⁷ VASCO U., Carlos Eduardo. Tres Estilos de Trabajo en las Ciencias Sociales. CINEP Centro de Investigación y Educación Popular Preámbulo, 5a. Edición. Bogotá, Septiembre de 1990. P. 12

3.3. DISEÑO METODOLÓGICO

La investigación se realizó desde un diseño de Investigación Acción Participativa porque se trata de generar un cambio social y conocimiento educativo sobre la realidad social o educativa, proporcionando autonomía a quienes la realizan.

La Investigación Acción Participativa plantea la necesidad de adoptar una estrategia de capacitación del tipo “aprender haciendo” orientada a posibilitar que los protagonistas realicen un trabajo sistemático y riguroso de elicitación, registro y análisis de las percepciones, testimonios, juicios y comprensiones que son aportados por todos aquellos que intervienen en la investigación. Se relaciona además con el interés por retomar la comprensión que de su realidad social y material tienen aquellos que la viven cotidianamente. Este tipo de investigación se toma como un medio para orientar la planeación de la acción social organizada, que encauza a la transformación de algún tipo de realidad social que le resulta insatisfactoria al grupo humano involucrado en el proceso investigativo³⁸.

Por lo anterior, la IAP es un modelo para la presente investigación dado el grado de aceptabilidad que tuvo dentro de la institución educativa, en donde se logró la transformación del ambiente escolar a través de la resolución pacífica de los conflictos, lo cual permitió la inmersión de nuevas estrategias pedagógicas que fortalecieron la comprensión de la realidad de los participantes.

Se trabajó con un total de 170 estudiantes que conforman los grados de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media. Igualmente se trabajó con un total de 30 padres de familia, 8 maestros y 1 directivo rural.

³⁸ SANDOVAL CASILIMAS, Carlos Arturo. Investigación Cualitativa. Enfoques y Modalidades de Investigación Cualitativa: Rasgos Básicos. Bogotá D.C., 1996. p. 70-71

La investigación se desarrolló teniendo en cuenta las siguientes fases:

1. Fase exploratoria. Esta fase permitió al investigador tener un acercamiento a la realidad en el contexto, dado que a partir de observaciones, diálogos formales e informales con los integrantes de la comunidad educativa como lo fueron estudiantes, docentes, padres de familia y directivos a través de reuniones y momentos de comunicación, se pudo obtener un referente sobre el clima de convivencia de la institución y los posibles problemas que surgían al interior de la comunidad. Durante el desarrollo de esta fase se elaboró un diagnóstico que permitirá establecer las condiciones de convivencia que manejaba la institución desde su realidad; se tomaron referentes importantes y valiosos como lo fueron el manual de convivencia, los anecdotarios y los registros de disciplina que llevaban los docentes en un cuaderno aparte. Así mismo se pudieron observar situaciones importantes que permitieron identificar el clima de convivencia y los posibles conflictos que se generaban en el día a día. De igual forma se pudieron detectar algunas necesidades y expectativas relacionadas con el tema del conflicto y la convivencia en la escuela.

2. Descripción de la problemática y primeros hallazgos. Se realizó en primera instancia una exploración de los datos obtenidos en el diario de campo, cuestionarios y entrevistas para iniciar el proceso de reducción de los mismos. Este proceso de fue dando de manera cíclica, haciendo lecturas repetidas de los datos en donde se pudieron identificar algunos códigos emergentes conllevando a elaborar tipologías o esquemas de clasificación desarrollando conceptos y proposiciones. A partir de los mismos, se elaboraron tipologías de respuestas, clasificándolos por temáticas dándoles coherencia a través de sus descriptores o testimonios. Esta clasificación se elaboró en formato Word. (Ver Anexo A)

A partir de los datos que iban emergiendo en las tipologías de respuestas, se inició un proceso de análisis profundo de los datos empleando entrevistas a profundidad

y grupos focales, en donde se pudieron identificar los problemas de convivencia más relevantes, los sitios en donde se provocaban las situaciones de conflicto, los abusos de poder, las expresiones de agresión y los comportamientos de los estudiantes dentro y fuera del aula. Así mismo se dio paso a un microanálisis que permitió la elaboración de categorías profundizando en la comprensión de la problemática de convivencia escolar.

3. Elaboración y socialización de la propuesta pedagógica para la resolución de conflictos “Construyendo ambientes de paz desde la escuela y en el hogar”: Se estructuró de acuerdo a la información recopilada en las reuniones formales e informales, durante las jornadas pedagógicas y la ejecución de talleres con las principales temáticas a tratar de acuerdo a la fundamentación conceptual. Para tal fin se citó a la totalidad de la población, dando conocimiento de la problemática a tratar y buscando soluciones conjuntas, acciones y estrategias que permitieran el acercamiento a la realidad desde un enfoque participativo y motivador en el tratamiento del conflicto y la violencia vivenciada en la institución. Durante el desarrollo de la propuesta se buscó lograr la vinculación activa de toda la comunidad.

4. Implementación y evaluación de la propuesta. El plan de acción se llevó a cabo en forma reflexiva, evaluando el actuar personal y grupal de los participantes, de acuerdo a los programas pedagógicos y a las temáticas empleadas para cada sesión. Así mismo la evaluación condujo a la elaboración de compromisos personales, motivando a los participantes a reflexionar para lograr mejoras de cambio buscando soluciones reales. La evaluación durante el desarrollo de la propuesta se dio de manera continua, formativa y permanente enfatizando en cada uno de los momentos compartidos durante el desarrollo de los talleres.

3.4. DESCRIPCIÓN DEL ESCENARIO Y LOS PARTICIPANTES

La Institución Educativa Versalles para el año académico 2010 - 2011 estuvo conformada por una cobertura total de 324 estudiantes matriculados en 7 sedes, atendidos por 15 maestros y una directora rural.

Los participantes de la investigación se eligieron por conveniencia, teniendo en cuenta además, que se seleccionaron los estudiantes de la Sede A de preescolar, básica primaria, secundaria y media, que para el año 2011 cuenta con 170 estudiantes, atendidos por 8 docentes, los padres de familia de los estudiantes y la directora rural.

Dentro de los criterios establecidos para la escogencia de la muestra se tuvieron en cuenta los eventos, momentos, actores y casos abordados en la investigación. De esta forma la conveniencia se dio a partir de la disponibilidad y oportunidad.

La conveniencia se refiere a dos cosas fundamentalmente, de un lado, a elegir el lugar, situación o evento que más facilite la labor de registro sin crear interferencias; además, le permite al investigador posicionarse socialmente dentro del grupo y ubicarse mentalmente en la comprensión de la realidad que está estudiando. La oportunidad se traduce en la expresión “estar en el momento justo en el lugar preciso”. Por último la disponibilidad se refiere al acceso libre y permanente a los lugares y eventos en cuestión”.(Sandoval 1997:88).³⁹

³⁹ SANDOVAL, Carlos Arturo. Enfoques Cualitativos de la Investigación Social. En: Programa de especialización en teoría, métodos y técnicas de investigación social, INER – ICFES, Medellín. 1997. p. 88

3.5. PROCESO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

1. Revisión de fuentes: La revisión de fuentes permitió tener acceso a los archivos de la Institución Educativa, a través de los cuales se pudo hacer una revisión profunda de los documentos como el Manual de Convivencia, que permitió conocer la normatividad y el reglamento adoptado por la institución para seguir el conducto regular de los estudiantes; el anecdotario que permitió elaborar un formato para el registro disciplinario de los estudiantes desde los grados preescolar a undécimo, teniendo en cuenta el seguimiento hecho por los docentes a cada una de las fortalezas o debilidades. Así mismo, se hizo una revisión del PEI en su componente comunitario. Este permitió observar los proyectos enfocados a la comunidad; por último se hizo una revisión de los cuadernos de disciplina llevados por los docentes de sexto a undécimo, registrando las observaciones de indisciplina de los estudiantes. (Ver Anexo B)

2. Observación Participante. Esta técnica se empleó para descubrir las características de la comunidad con respecto al tema de la convivencia escolar, permitiendo comprender cada uno de los acontecimientos de los participantes desde adentro, es decir la penetración de las experiencias de los otros en un grupo o institución. Reacciones, intenciones y motivaciones. Estas observaciones se fueron registrando en un formato en Word, teniendo en cuenta aspectos como el manejo de la disciplina a las horas del descanso, en el aula, fuera de ella. Para cada observación se estableció un objetivo, la descripción del escenario, la intervención del investigador, discurso del profesor y comentarios que permitieron adentrarnos en un proceso de descubrimiento y acción frente a los problemas relacionados con la violencia y el conflicto escolar (Ver Anexo C).

3. Cuestionarios. Se aplicaron cuestionarios a docentes (Ver Anexo D) y a estudiantes (Ver Anexo E), los cuales arrojaron información base que permitió

establecer el rumbo de la siguiente información a recolectar en las entrevistas y algunos grupos focales.

4. Entrevistas semiestructuradas y a profundidad. Esta técnica permitió obtener información detallada sobre aspectos de la comunidad educativa, reconociendo las necesidades, reflexiones, situaciones y expectativas de cada uno de los participantes. Aquí se tuvo en cuenta la estimulación de los participantes que permitieron la expresión de sentimientos y pensamientos. Las entrevistas permitieron a través del análisis de la información, establecer categorías que condujeron a tener en cuenta varias temáticas enfocadas hacia la transformación de la problemática a tratar en el aspecto que tiene que ver con la convivencia, a partir de allí se pudo construir conjuntamente la propuesta pedagógica. (Ver Anexos F y G).

5. Grupos Focales. El análisis de los grupos focales se orientó; uno con 8 estudiantes (Ver Anexo H), uno con 10 padres de familia (Ver Anexo I) y uno con 8 docentes (Ver Anexo J). Para cada grupo focal se diseñó un guión con el objetivo de profundizar en la información recolectada en los cuestionarios. Esta técnica permitió un mayor acercamiento y apropiación por parte de la comunidad en la problemática a tratar.

6. Talleres Participativos. La implementación de talleres permitió llevar a cabo diferentes actividades con los integrantes de la comunidad educativa como lo fueron los padres de familia, con quienes se desarrollaron varias jornadas, tanto para la recolección de la información como para la identificación de los principales aspectos a tratar desde el interior de la familia en el tema de la violencia intrafamiliar. Así mismo estos encuentros permitieron establecer diversos casos y situaciones que exponían los mismos actores para ir mejorando la propuesta. De igual forma, los estudiantes y docentes fueron integrantes activos, con quienes se trabajaron diversas temáticas relacionadas con los problemas de violencia y

agresión desde diversas tipologías, se emplearon estrategias como la observación participante y registro de relatorías. Durante el desarrollo de los talleres se tuvieron en cuenta los estudios de caso, dado que esta estrategia fue muy aceptada y acogida por los participantes. En primera instancia se elaboraron talleres piloto para observar qué otras estrategias podían conducir la propuesta. Las temáticas se trabajaron por momentos, desarrollando actividades como mesas redondas, exposiciones, elaboración de carteleras, reflexiones, compromisos y grupos de discusión.

3.6. PROCESO DE ANÁLISIS

La investigación se desarrolló en forma analítica de acuerdo a las categorías que fueron emergiendo a través de la sistematización de la información recolectada, empleando diversos instrumentos y teniendo como base los aspectos teóricos que la fundamentaron. Para el proceso de categorización de los datos se fueron digitando en formato Word y organizando respectivamente de acuerdo a códigos emergentes, significados, estructuras lógicas, tipologías de respuestas, teniendo en cuenta las temáticas planteadas para cada caso como lo fueron las concepciones y tipologías del conflicto escolar.

Estas características permitieron visualizar en cada uno de los documentos como observadores, manual de convivencia, planes de mejoramiento, proyecto educativo institucional, seguimientos disciplinarios, entre otros; entrevistas, cuestionarios, notas de campo, memos analíticos y descriptivos. A partir de la categorización se pudieron establecer diferentes aspectos sobre la realidad vivenciada en la comunidad estudiada, permitiendo de esta manera volver sobre los datos y profundizar en aspectos relevantes relacionados directamente con las temáticas tratadas en su contexto. Los hallazgos se clasificaron en categorías de análisis respectivamente.

La triangulación de los datos se fue dando a partir de la información suministrada, encontrando allí aspectos importantes que permitieron visualizarlos desde diversos ángulos y perspectivas, siendo éstos comparados y contrastados respectivamente encontrando características tomadas desde diferentes tiempos y espacios, permitiendo clasificar los conflictos presentados por niveles de grupos y grados.

En función del análisis sobre el manejo de la convivencia en la Institución se parte de un diagnóstico que permita iniciar un proceso de transformación y cambio. En la Institución Educativa Versailles se hace necesario implementar estrategias pedagógicas y metodológicas que permitan tanto a estudiantes como docentes y padres de familia “aprender a convivir y resolver las diferencias en forma pacífica”.

En el contexto que nos ocupa, existe una marcada desunión familiar, se han socavado las actitudes frente al respeto y se presentan deficiencias a la hora de comunicar opiniones. Esto ha dado paso a la constante indisciplina que se maneja en las aulas.

Otros aspectos importantes que se trataron en el diagnóstico, son los relacionados con la formación la cultura ciudadana, no se respeta el valor de las expresiones del otro, de sus pensamientos existiendo imponencia a la hora de tomar decisiones.

De acuerdo al ideal del ciudadano:⁴⁰ “Es el que se ocupa de las cuestiones públicas y no se contenta con dedicarse a asuntos privados, pero además es quien sabe que la deliberación es el procedimiento más adecuado para tratarlas, más que la violencia, más que la imposición”, nos muestra la dificultad que existe en la comunidad educativa, de tratar los asuntos sin recurrir a las agresiones, son

⁴⁰ CORTINA, Adela. Ciudadanos del Mundo, Hacia una Teoría de la Ciudadanía. Alianza Editorial, S.A. Madrid, 1997. Pág. 44

éstas las que alteran significativamente la convivencia y son generadoras de conflictos entre las personas que allí conviven, además del contexto familiar.

Por otra parte, los elementos disciplinarios se han quedado cortos en la formación del ciudadano, el cual podría educarse para el conflicto, empleando la mediación como mecanismo de participación, en donde sus pensamientos y vivencias sean tenidas en cuenta, con el mayor respeto por el otro, y aceptadas sin ninguna dificultad, sin ningún tipo de discriminación o imposición.

Con base en lo anteriormente expuesto, se puede decir que es necesario y urgente motivar a los estudiantes a que participen de manera activa en los diferentes espacios que les ofrece la vida escolar, como lo son el interactuar de manera pacífica y promover la formación ciudadana a partir de la creación de nuevas estrategias que permitan vincular a toda la comunidad como lo son padres de familia, docentes, directivos y estudiantes y favorezcan los ambientes sanos de convivencia con propuestas para la resolución de los conflictos en el ámbito escolar.

Para iniciar el proceso de análisis de la información, se le asignó a cada participante un código que permitiera la confidencialidad. Seguidamente se aplicaron en un primer momento cuestionarios por separado a estudiantes, padres de familia y docentes de primaria y secundaria. Los datos recolectados se fueron analizando línea por línea, encontrando relaciones específicas pero incompletas. A partir de esta nueva etapa, se continuó con un trabajo de recolección de información a través de entrevistas a profundidad.

De igual manera se fueron analizando las categorías emergentes encontradas en los datos, clasificándolas y retomando códigos "in vivo" que permitieron avanzar en la interpretación de los mismos y la clasificación de tipologías de respuestas a partir de las preguntas planteadas por el investigador; para ello se empleó una

tabla en formato Word, que permitió agrupar los datos recolectados en busca de posibles relaciones.

De acuerdo a la información suministrada fue necesario profundizar a partir de la aplicación de grupos focales con estudiantes, padres de familia y docentes. Durante el desarrollo de esta etapa y haciendo un análisis detallado, se pudieron contrastar los datos emergentes y clasificarlos de acuerdo a las categorías identificando sus propiedades y dimensiones.

Teniendo en cuenta la opinión de los participantes, se optó por talleres para cada uno de los integrantes de la comunidad educativa, debido a que se hace más fácil trabajar en este contexto con grupos pequeños un mayor tiempo y se pueden convocar fácilmente. Es decir, se trabajaron talleres por separado con padres de familia, con docentes y estudiantes. Esta metodología fue favorable, dado el acercamiento que se pudo tener con los participantes y a través de las temáticas tratadas, se pudieron obtener excelentes resultados, encontrando participación activa, colaborativa y de reflexión continua en cada una de las sesiones trabajadas. En los talleres se utilizaron técnicas como análisis de casos, debates, reflexiones, mesas redondas, plenarias y dinámicas.

4. HALLAZGOS

Los problemas que emergen al interior de la comunidad educativa con respecto a la convivencia, desde el hogar y la relación entre estudiantes, docentes, directivos y padres de familia, permiten para el presente estudio, entrar a identificar categorías a través del depurado de los datos, la lectura y relectura de los mismos, presentando un informe riguroso, detallado y sistemático profundo, que viene sustentado por la triangulación y la devolución parcial de la información, a medida que avanza la investigación.

A partir de estos elementos identificados, se inicia un proceso de construcción de la propuesta para la resolución pacífica de los conflictos, con el propósito de transformar la realidad actual a partir de las expectativas de cambio de los mismos participantes.

CATEGORÍA No. 1.

CONCEPCIONES FRENTE AL CONFLICTO ESCOLAR

Al analizar las representaciones que la comunidad educativa tiene frente al conflicto, se pudo identificar que este, es tomado de manera negativa, es decir, se evidencian conductas en las que se percibe un manejo inadecuado de los conflictos tanto a nivel personal, familiar y escolar.

Este manejo inadecuado del conflicto se ve reflejado en las actuaciones de los estudiantes, padres de familia y docentes a través de la tensión, frustración y agresividad, reduciendo la capacidad de negociar; a la postura extrema de la agresión tanto física como verbal y psicológica; obteniendo posturas extremas del “todo o nada”.

En el caso de los estudiantes, estos son conscientes de que existe una reacción negativa frente a los conflictos que se dan a diario en la institución; pues “en algunas ocasiones solemos apoyar las conductas agresivas de los compañeros” “o sea los apoyamos para que peleen, le seguimos el juego a los compañeros, por diversión”. Estas conductas sin lugar a dudas van desencadenando una serie de inconformidades al interior de los cursos, presentándose con mayor frecuencia conflictos y dando paso a que la violencia sea el factor que incida en las relaciones interpersonales de los educandos.

En muchas ocasiones, los estudiantes tienden a defenderse de sus compañeros, dado que algunos de ellos suelen ser agresivos y violentos, dando paso al deseo reprimido de tomar el conflicto en forma explosiva; pues en este sentido lo importante para ellos es no perder.

Una de las características del trato inadecuado del conflicto, es lo relacionado con la negación, frecuentemente entre compañeros se presentan comportamientos impulsivos y descontrolados, en los cuales se toman las cosas a manera personal, reaccionan en forma agresiva frente a los conflictos que se les van presentando, suelen tomar una posición de negación ante los docentes cuando éstos les llama la atención y suelen intimidar a sus compañeros para que no cuenten lo ocurrido. Esto es muestra de que las diferencias entre los estudiantes no están siendo mediadas ni tomadas en forma positiva sino en forma negativa, buscando intereses particulares y no colectivos.

Por otra parte, los estudiantes aseguran que “más de una vez se hacen las peleas a escondidas”. Esta es una estrategia que tienen los estudiantes para evitar que sean castigados con el conducto regular y de alguna manera los otros estudiantes “apoyan la pelea”. “Los docentes a veces no se dan cuenta de los conflictos que se presentan” y obviamente los estudiantes esperan la oportunidad de estar solos, de comenzar las riñas, de desobedecer la normatividad o Manual de Convivencia,

dando paso a los conflictos internos que siguen su curso en el día a día de la jornada escolar.

Cuando los docentes son conocedores de los conflictos, emplean el conducto regular como acciones disciplinarias, tienden principalmente a llamar a las dos partes, y averiguan qué fue lo que sucedió, pero cuando la situación pasa a mayores, suelen hacer “la respectiva anotación en el observador”, y muchas otras veces cuando los conflictos son de mayor relevancia les hacen “un memorando”, el cual puede ser disciplinario o académico de acuerdo a la falta expresada por las partes implicadas, pero en este sentido la institución educativa no cuenta con estrategias de mediación frente a los casos de conflicto e indisciplina de los estudiantes, permitiendo que cada vez se manifiesten más estos tipos de agresiones entre los actores de la comunidad, dando paso a que el conflicto sea negado, racionalizado y desplazado, dejándolos sin resolver, cubriéndolos o disfrazándolos.

De igual forma, hay algunos casos en los que se manifiestan los conflictos en forma diferente, esto hace referencia a que hay grados que mantienen más indisciplina que otros, por lo cual, los docentes deben estar llamándoles la atención consecutivamente y empleando medidas del conducto regular. En los cursos de sexto y séptimo, los estudiantes “son muy indisciplinados”, de igual forma se presentan “riñas”, entre compañeros de clase, no se respetan, “les gusta el juego o la patanería”. Es evidente que los estudiantes de estos grados presentan indisciplina debido al cambio que se da entre la primaria y el bachillerato año por año. En otros grados como octavo y noveno e incluso en los grados superiores, los conflictos son “más agudos”, le dan paso a “los noviazgos”, aquí ya empiezan a manejar otras clases de conflictos que están relacionados directamente con problemas de parejas, el sentirse superior al otro, la popularidad, y también se presentan casos en los cuales a los estudiantes “les gusta tomar” y

manejan diversos tipos de agresión, en ocasiones se van “a los puños, ofensas”, problemas ya mayores.

En este sentido, es importante destacar que los conflictos se dan en diferente contexto y de acuerdo a las edades entre escolares, lo que implica tener que trabajar progresivamente en la búsqueda de soluciones y propuestas que conlleven a la mediación, a la formación en ciudadanía, aprendiendo a manejar en forma pacífica los conflictos presentados, los cuales a través de la misma experiencia, pueden superarse teniendo en cuenta la motivación que tengan los integrantes de la comunidad.

De otra parte, los conflictos que se presentan en la básica primaria, son generados específicamente por fallas en los canales de comunicación, dado que se evidencia la poca capacidad de negociar, no se buscan puntos intermedios para tratar de canalizar los problemas presentados, sino por el contrario, se presentan agresiones porque “me miró, que me empujó, que porque me puso un apodo, que porque el vecino me pegó”. De igual manera el aula de clase se ve también afectado por los conflictos que surgen diariamente, los estudiantes manejan mucha indisciplina, se esconden las cosas, emplean el uso de sobrenombres y pelean consecutivamente por cualquier cosa. Estas conductas, son las que distraen el quehacer pedagógico, recurriendo allí a la toma de medidas por parte de los docentes, quienes en su labor se ven afectados por estos inconvenientes presentados por los educandos.

En lo relacionado con el ambiente familiar, es importante destacar que se conocen situaciones difíciles a causa de diferentes factores que están asociados básicamente a la desunión familiar, el marcado riesgo de alcoholismo, la carencia de valores, la falta de respeto, los padres de familia no le dan la importancia necesaria a los problemas de sus hijos, la pobreza y principalmente la violencia intrafamiliar, asociada a factores de violencia física, verbal y psicológica. En esta

medida los docentes expresan que la mayor parte de los problemas o conflictos que se dan en este contexto, están relacionados directamente con los problemas que los estudiantes presentan en sus hogares, porque ellos “no son tolerantes”, no mantienen el respeto por el otro, y en la casa “los tratan agresivamente” lo que conlleva a que en esa misma forma “ellos responden a cualquier cosa u ofensa que les digan sus compañeras o compañeros”.

En el contexto familiar, la mayoría de los problemas de los hijos son por la desobediencia en el hogar, la falta de interés por la elaboración de las tareas y trabajos, en algunos casos los estudiantes prefieren “mirar televisión” que hacer las tareas, si el padre de familia recurre a llamarles la atención algunas veces “no hacen caso” y entonces tienen que recurrir “a los gritos para que hagan las cosas”. Sin embargo, no en todos los casos se presenta esta situación; en algunas familias los estudiantes son “obedientes”, al parecer no presentan ninguna dificultad en el colegio y pues no han manifestado que tengan “problemas con sus compañeros”, por el contrario parece que mantienen un ambiente agradable y de buena convivencia en la institución educativa.

Hay que recalcar la importancia que existe entre las relaciones de padres e hijos, pues allí es en donde los niños(as), adolescentes, pasan la mayor parte del tiempo, es en donde se fortalecen las primeras bases para la formación de los hijos y quienes llegan a la escuela con antecedentes buenos o malos desde el hogar para ser retomados en la escolaridad.

Por último, prevalecen en la institución las relaciones de poder, el mal entendimiento entre pares, las actitudes de superioridad frente al otro, la falta de comunicación y el diálogo, “los insultos”, las “malas palabras”, la intolerancia; entre otros factores que desfavorecen los ambientes sanos de convivencia y que inciden directamente en las pocas oportunidades que se tienen para llevar a cabo mediaciones que conduzcan a la conciliación entre los implicados.

Afortunadamente los problemas presentados aquí, no son tan alarmantes, pero si hay una marcada tendencia en que estos pequeños inconvenientes se puedan convertir en problemas mayores y pueden desencadenar altos riesgos de violencia entre agresores y víctimas.

CATEGORÍA 2:

TIPOLOGÍAS DEL CONFLICTO ESCOLAR

Partiendo de las tipologías que se establecen en el marco conceptual, es importante destacar que los conflictos que se dan en esta comunidad, suelen ser básicamente de intereses, opiniones, valores, conscientes, institucionalizados, psicológicos y negativos; por supuesto éstos se presentan a nivel escolar, personal y familiar.

Dentro de esta tipología, es indispensable reconocer que los estudiantes se ven muy afectados por conflictos, de intereses y opiniones; dado el grado de maltrato tanto físico y verbal que se da, en muchas ocasiones porque no se está de acuerdo con los intereses del otro, convirtiéndose en una regla común de agresión entre los miembros de la comunidad educativa. Es así que los estudiantes manifiestan por su parte que las relaciones entre pares se ve afectada por ofensas y agresiones físicas como: “Cuando lo ofenden a uno pues, pues uno a veces cuando está bien furioso empieza la pelea con puños, groserías”.

Estas características expresadas por los estudiantes en el contexto escolar, son una muestra de la carencia de estrategias pedagógicas y desconocimiento que tienen de aprender a comprender y entender al otro sin llegar a la agresión. Por otra parte, es necesario mencionar que los hábitos inculcados desde el hogar, en la misma escuela, influyen en el comportamiento de los estudiantes, dando paso a otro tipo de conflicto, en este caso de carencia de valores.

Una tipología de conflicto negativo es el que tiene que ver con el modelo de estudiante que requiere la comunidad, dado que hay estudiantes muy agresivos desencadenándose una violencia negativa al interior de la institución, afectando la convivencia y generando conflicto dentro y fuera del aula. Hay estudiantes que se caracterizan por ser “muy agresivos, groseros con sus compañeros”. En alguna oportunidad uno de esos estudiantes “estando en clase cogió unas tijeras y lastimó en el cuello a un compañero y en la mano”. De igual forma, los mismos compañeros manifiestan que estos estudiantes “constantemente fomentan el desorden, no toleran a sus compañeros, los insultan y tienen un vocabulario soez”.

En casos como estos, los docentes toman como normatividad el llamado de atención por constante indisciplina en clase, este registro lo hacen en el anecdotario, en donde se lleva un control de los casos de indisciplina de los estudiantes. Allí reportan todas las faltas o casos de agresión que pasan a mayores y toman como base el Manual de Convivencia de la Institución, pero no tienen a su mano mecanismos de resolución en esta tipología de conflictos que se dan entre estudiantes.

Por otra parte, la agresión verbal se presenta con frecuencia dentro y fuera de la institución, los estudiantes por su parte se quejan de los maltratos que les hacen sus compañeros con insultos, groserías, palabras obscenas, comentarios indeseados y por lo general hacen sentir mal a los otros. Dentro de esta tipología del conflicto consciente, los estudiantes toman la palabra para referirse de manera ofensiva y agresiva a sus compañeros o compañeras, pues dentro de los conflictos “Que haya visto, pues muchos conflictos verbales sobre todo las niñas. Las niñas se agreden mucho verbalmente sobre todo por los novios, no sé por qué, pero o sea una niña que por decir hubiera tenido un novio y el novio ande con otra compañera entonces ahí tienen para comenzar riñas y se agreden horriblemente así verbal”.

Lo anterior deja ver la agresividad que existe entre el género femenino, muestra de ello son los casos que expresan los estudiantes sobre todo los de postprimaria, quienes mantienen noviazgos dentro y fuera de la institución. Este tipo de agresión es uno de los más marcados, mencionan las niñas que las otras niñas las agreden, pasan por el lado y las miran feo, hablan de ellas porque tienen o no tienen novio, las más bonitas expresan su popularidad y hacen sentir menos a las otras con gestos, palabras, miradas, etc. Por fuera de la jornada escolar, se presentan riñas de este tipo, en el transporte escolar, pues allí están aglomerados muchos estudiantes, por lo que es fácil agredir a los otros verbalmente.

En cuanto a la agresión física, los niños no respetan el género femenino, por lo general, las niñas son golpeadas, maltratadas por sus compañeros. En este caso, se demuestra una tipología de conflicto institucionalizado, porque se presenta a nivel general en toda la comunidad educativa. Por su parte los docentes reafirman esta problemática, mencionando que dentro de los conflictos que más se presentan son el “Juego de palabras, especialmente las vulgaridades, palabras con intención morbosa, agresión de los niños hacia las niñas, no las respetan por su sexo femenino, sino que están acostumbrados a maltratarlas y entre ellos mismos, más que todo, los insultos”.

Es evidente que los estudiantes mantienen este tipo de agresión por la falta de tolerancia y comunicación que debe existir en las comunidades educativas, pues aún no han comprendido el papel tan importante que juega la acertada comunicación, el diálogo y la tolerancia. En este caso, los estudiantes al terminar la jornada se dirigen a los otros agrediéndolos: “por la carretera cogió a piedra y a guayabazos a unas niñas”. En este sentido, es importante mencionar que el respeto por el otro no existe, los estudiantes carecen de algunos valores y manifiestan sus agresiones en forma de juego, pues no han tomado conciencia de las faltas que le han ocasionado al otro, y sin embargo, continúan agrediéndolo, maltratándolo sin limitarse a pensar en las consecuencias.

También existen agresiones físicas por parte de algunos estudiantes que entran a defender a sus hermanos/as de otros grados que son víctimas de abusos o maltrato por parte de sus compañeros. En este sentido, los estudiantes defensores asumen una posición de violencia con más violencia, es así que “El joven le pegó a un niño de primaria, dijo que por defender a su hermano de primaria”. Esta es la actitud más marcada por algunos estudiantes de la institución, pues asumen una posición radical en cuanto a las agresiones violentas, sin pensar en nada más, simplemente se limitan a coger al otro a golpes, evidenciándose una tipología de conflicto negativo que perjudica a la comunidad; “Sí, que se ponen a pelear en el mango, peleas. Se agarran y se dan puños y patas y así”.

En este sentido es indispensable mencionar que el conflicto físico y verbal, trasciende a un problema de violencia, que está relacionada principalmente con el contexto familiar, pues hay casos en los que los estudiantes se ven involucrados en casos de violencia intrafamiliar. Por lo general, entre hermanos suelen agredirse dentro de la institución educativa, no se respetan y se agarran a golpes por cualquier cosa. En este sentido es importante resaltar los casos que se dan concretamente en la escuela como cuando “El estudiante agredió físicamente a su hermana, se ofuscó respondiendo con patadas y golpes a la puerta”. Es así como se refleja la marcada violencia intrafamiliar, el irrespeto hacia los hermanos/as, la intolerancia, la falta de diálogo, la desunión familiar y todo lo llevan a los golpes.

Otra tipología del conflicto encontrada en la comunidad educativa es la que tiene que ver con los conflictos de tipo psicológico, especialmente en los hogares. Frecuentemente los estudiantes son maltratados físicamente, verbalmente y psicológicamente por sus padres. Este otro tipo de violencia intrafamiliar es la que más incidencia ha tenido en la comunidad educativa, pues algunos padres de familia tratan mal a sus hijos, no los comprenden, se da la lucha entre el más fuerte y el más débil, en ocasiones los estudiantes se sienten solos, que no los

escuchan, no los comprenden, que no los quieren y por estos motivos no se la llevan bien con sus padres.

Del mismo modo, suelen presentarse casos extremos de violencia intrafamiliar, por cuanto estudiantes y padres de familia se tratan muy mal, no se respetan, se golpean los unos a los otros. Existen casos en los cuales los estudiantes se van a los golpes con sus familiares por “estar consumiendo licor”, llegan a las casas en forma agresiva, como por lo menos “que un hijo le pega a su madre” y ella responde también con violencia, agresivamente o también el caso “en el que comenzaron a pelear con las hermanas y resulta que uno de ellos le pegó a una hermana”, sin control, dejándole moretones y dándole patadas y puños. Todo esto genera en el niño conductas agresivas que de alguna manera se ven influenciadas por la violencia y la falta de respeto, tolerancia y diálogo que existe entre los miembros que componen el núcleo familiar.

Por su parte, los docentes manifiestan que los conflictos que se dan van encadenados a los problemas que se viven al interior de la familia, ellos afirman que la mayoría de los conflictos “vienen de la familia, que se les ha dejado pasar, muchas veces por la falta de comunicación de los niños, ellos quieren buscar como esa forma de evadir o de buscar, hacerse sentir de alguna manera para que los escuchemos”. En cuando a esta posición, los docentes manifiestan que falta comunicación entre padres e hijos, entre docentes y escolares, para comprender las situaciones del otro, el contexto en el que está inmerso el otro y sus actuaciones incontrolables a causa de los conflictos y la violencia que existe en el hogar que se ven reflejados en lo social.

Otra tipología del conflicto negativo encontrada en la institución educativa, es el llamado Bullying o acoso escolar, en donde los escolares en muchas oportunidades manifiestan que sus compañeros se ven agredidos intencionalmente por otros. El que se cree con mayor poder, suele intimidar al otro

para que haga lo que él quiera, imponiendo el poder sobre éste a través de constantes amenazas, insultos y agresiones. En esta tipología suelen aparecer casos en los cuales los estudiantes más grandes abusan de los más pequeños, haciéndolos sentir mal, o golpeándolos, “No profe, es que el niño X no me quiere dejar ir. Yo estaba saliendo para irme a la camioneta y él empezó a molestarme con otros compañeros, a reírse de mí y me cogieron y me pegaron”.

Estos tipos de abusos se ven reflejados en la institución dado que allí es en donde los estudiantes mantienen la mayor parte del tiempo, aprenden a convivir, a socializarse, a comprenderse y a compartir experiencias, pero desafortunadamente no es ajena la problemática que existe en el poder que tienen algunos para intimidar.

En otros casos se presentan ciertos conflictos porque algunos estudiantes creen tener la razón en todo, creen que sus compañeros están por debajo de ellos, entonces violan los derechos de los otros tanto en lo personal, como en lo académico y social, creen tener la razón en todo y “empiezan a tratarse mal por cosas muy simples como por ejemplo: Él tiene y yo no, él puede y yo no, el ganó y yo no” además de otras consideraciones como lo es “El irrespeto al no dejarse ganar del otro”. Aquí se puede visualizar claramente las relaciones de poder que existen entre algunos miembros de la comunidad educativa, estos niños/as se ven afectados a diario por algunos/as de sus compañeros/as quienes aprovechan la debilidad de otros/as para sobrepasar los límites.

Dado a estas circunstancias es evidente que los docentes en esta tipología del conflicto, en algunos casos son ajenos a estas situaciones, dado que a veces los estudiantes no cuentan por temor, rechazo o porque simplemente hay alguien que lo amenaza si llega a decir algo. Por otra parte, los estudiantes mencionan que “Algunos docentes no le dan importancia o no se meten y otros hablan con ellos y tratan de dialogar”. “Cuando son agresiones físicas se meten pero cuando son

verbales, a veces ni se enteran” y también manifiestan que “La falta de un coordinador les hace ver en muchas ocasiones indiferentes”.

La indiferencia presentada en este caso por los maestros, es una muestra de la carencia de estrategias que permitan manejar pacíficamente los conflictos, de adentrarse en un proceso pedagógico y de formación en y para el conflicto escolar, dando oportunidad a tomar estas tipologías del conflicto en manifestaciones de cambio para transformar el ambiente escolar.

5. PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS “CONSTRUYAMOS AMBIENTES DE PAZ DESDE LA ESCUELA Y EN EL HOGAR”

La escuela tiene como función principal involucrar a todos los integrantes de la comunidad en el desarrollo de una formación integral, que represente los intereses y expectativas de los estudiantes no solo a nivel académico, sino a nivel personal y familiar, logrando transformaciones efectivas que mejoren la calidad de vida de los integrantes que conforman una sociedad.

En este sentido, un factor importante que ha venido afectando a las instituciones educativas ha sido el tema de la convivencia. Aprender a convivir no es fácil, pues desde el hogar se viene formando a un individuo para que se integre a la vida escolar y social; sin embargo, existen situaciones que inciden positiva o negativamente y esto puede llegar a afectar significativamente el ambiente escolar.

A partir de este flagelo, se hace necesario empezar a implementar, a construir, a crear alternativas de cambio, dar soluciones a diversas problemáticas que afectan sentidamente el sector educativo y que en muchas oportunidades se ve estancado, desencadenando actos de agresión, maltratos, abusos y violencia, siendo éstos los principales distractores de lograr ambientes democráticos y pacíficos en donde se inicien procesos de asertiva comunicación, aprendiendo a respetar las diferencias, siendo conscientes de que la transformación del comportamiento humano depende de su inmersión en el ámbito social y cultural.

Se hace necesario entonces en la Institución Educativa que nos compete, iniciar acciones de cambio, propuestas pedagógicas que produzcan, que se incorporen de manera positiva, que busquen una transformación auténtica de los ambientes

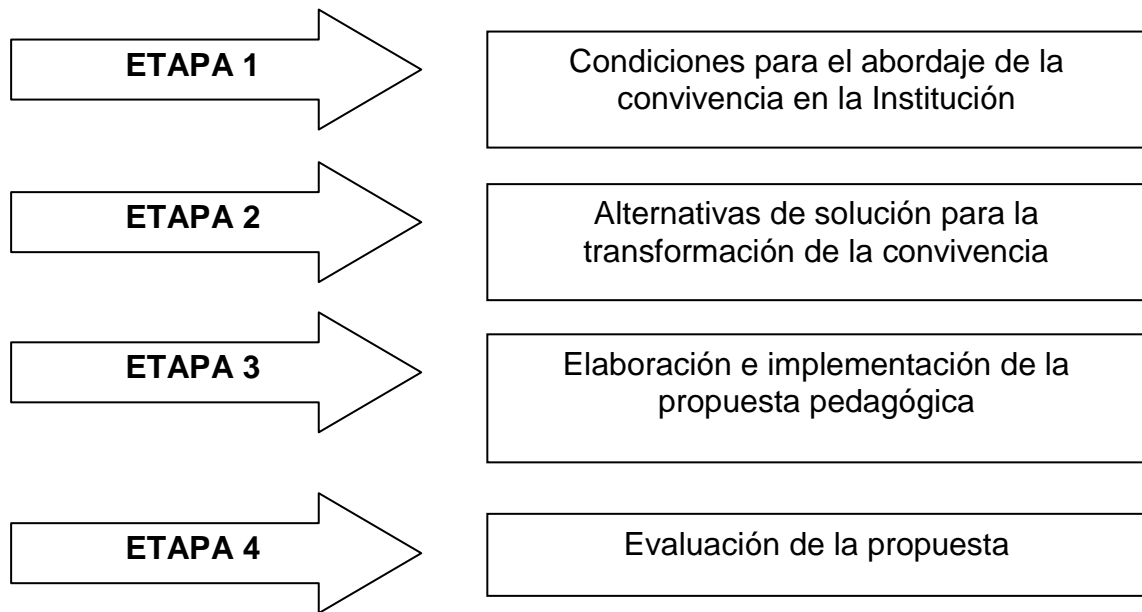
negativos de convivencia que se dan al interior, los cuales vienen afectando no sólo en lo académico, sino también en lo personal, familiar y social.

Se busca entonces que la comunidad educativa sea quien se involucre, que forme parte activa de una propuesta que motive y conduzca a que tanto estudiantes, como padres de familia, docentes y directivos, logren resolver sus diferencias a través de diversos mecanismos de conciliación como el diálogo, la comunicación, la resolución pacífica de los conflictos; aprender y entender que el conflicto puede ser una oportunidad de cambio y transformación de mi forma de pensar y de ver las cosas. Así mismo, es necesario desencadenar procesos de formación ciudadana, de conciencia democrática, involucrando al gobierno escolar a través de su comité conciliador de la institución para generar conciencia y acciones valederas en pro de la construcción de ambientes de paz desde la escuela y en el hogar.

Estos ambientes de paz deben trabajarse a partir del desarrollo de competencias ciudadanas específicas, que permitan integrar los procesos de formación tanto a nivel cognitivo, emocional y comunicativo; dado que el entorno escolar debe fortalecerse y reconstruirse a través de acciones positivas para lograr mejores ambientes de convivencia, todo ello en beneficio de una transformación individual y colectiva del ciudadano que requiere esta sociedad en la que estamos inmersos.

ETAPAS DESARROLLADAS DURANTE LA PROPUESTA:

La propuesta pedagógica para la resolución de conflictos, se trabajó teniendo en cuenta la realidad en el contexto, la cual pretendió mejorar la problemática existente en la institución sobre el manejo de la convivencia:



ETAPA 1. Condiciones para el abordaje de la convivencia en la institución.

- Para iniciar un proceso de mejora de la convivencia en la institución educativa, fue necesario primero asumir un rol de trabajo colectivo, encaminado específicamente hacia el papel que cumple cada uno de los integrantes de la comunidad en este caso directivos, docentes, estudiantes y padres de familia, configurando aspectos que van encaminados a la mejora de la convivencia, en este caso los valores y sentimientos.
- Fundamentar la propuesta teniendo en cuenta los objetivos del Proyecto Educativo Institucional, tomando como referente el Manual de Convivencia de la Institución.
- Elaborar un modelo educativo preventivo que conduzca a disminuir los casos de agresiones, violencia y maltrato entre los integrantes de la comunidad educativa.

- Diseñar conjuntamente los requerimientos de la propuesta, delimitando los pasos a seguir y los roles que asumirá cada participante de acuerdo al tiempo establecido para cada actividad.
- Establecer un trabajo secuencial, claro, flexible y jerarquizado, teniendo en cuenta los intereses de los participantes para no llegar a perder la motivación.
- Diseñar concretamente la propuesta en cada una de sus etapas, teniendo en cuenta los momentos en los cuales se iniciará y las formas de continuar.
- Crear espacios de retroalimentación a medida que avanza la propuesta, para identificar las posibles fallas y poder corregirlas a tiempo en beneficio de la misma.

Etapas 2. Alternativas de solución para la transformación de la convivencia.

- La implementación de una propuesta pedagógica para la resolución de conflictos, requiere que la comunidad se sensibilice, moral, social y personalmente contra la no violencia, estimulando factores que ayuden a mejorar la convivencia.
- La comunidad educativa es quien debe ser el protagonista y responsable de la convivencia, actuando como agente constructor y pacificador en la construcción cultural social a través de sus hábitos y la implementación de ciertos valores que conducen a una formación integral.

Etapa 3. Elaboración e implementación de la Propuesta Pedagógica para la Resolución de conflictos.

Para diseñar la propuesta en resolución de conflictos en la institución educativa, se inició un trabajo colaborativo, involucrando a todos los entes como lo son los padres de familia, estudiantes, docentes y directivos, quienes dieron sus aportes y a partir de sus intervenciones en las entrevistas, diálogos, observaciones y grupos focales dieron a conocer sus puntos de vista, sus expectativas y las posibilidades de cambio para mejorar la convivencia.

Se inició entonces un trabajo en equipos, estableciendo las condiciones necesarias para cada actividad, adentrándonos en un proceso cognitivo, psicológico y socio afectivo, generando relaciones encaminadas a emplear la asertiva comunicación y las formas de resolución pacífica de conflictos.

Mejorar la convivencia significó retos importantes tanto a nivel personal, social y familiar, que condujeron a retomar sentimientos, emociones, expectativas y acciones de cambio a través del desarrollo de competencias ciudadanas específicas.

Etapa 4. Evaluación de la propuesta.

- La evaluación de la propuesta pedagógica para la resolución de conflictos se fue dando a partir de cada actividad realizada, en donde se tuvieron en cuenta las expresiones de los participantes, sus reflexiones personales y grupales, las aptitudes y compromisos de cambio para autorregular los ambientes de violencia y maltrato entre escolares, maestros, padres de familia y directivos.

- Así mismo se tuvieron variables de efectividad e impacto a través de las tareas propuestas en cada sesión, el cumplimiento de compromisos, la sensibilización, la elaboración de material de apoyo y los talleres.
- Cada actividad se condujo sobre la base de unos objetivos propuestos, los cuales permitieron llevar un orden de las actividades y conducir al cumplimiento de los mismos.
- Se elaboró un informe final, el cual permite encaminar nuevas actividades como plan de mejoramiento.

PROPUESTA DE MEJORA PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE LOS CONFLICTOS:

De acuerdo a las necesidades y la urgente intervención para la mejora de la convivencia en la Institución Educativa, dadas las categorías que emergieron del análisis de los datos, la propuesta estuvo encaminada específicamente a tratar varias temáticas dentro de las cuales se encuentran:

1. MALTRATO Y CONFLICTO FAMILIAR
2. AGRESIÓN FÍSICA
3. AGRESIÓN VERBAL Y NO VERBAL
4. BULLYING O ACOSO ESCOLAR

A continuación se presentan los talleres que fueron trabajados con todos los integrantes de la comunidad educativa, los cuales se estructuraron de la siguiente manera:

- ✓ **Primer momento:** Aquí se implementaron algunas actividades que condujeron específicamente a adentrarnos en la temática a tratar, dando espacios a los participantes a través de diversos dinamismos que permitieron la comprensión

del taller trabajado, conduciéndolo hacia el logro de los objetivos propuestos, desarrollo de competencias ciudadanas y al planteamiento de interrogantes o pre saberes.

- ✓ **Segundo momento:** Este espacio estuvo enfocado en el análisis de casos, juegos, dinámicas, elaboración de carteleras, cuadros comparativos y producción de textos cortos que permitieron la inmersión en el contexto de cada uno de los participantes.
- ✓ **Tercer momento:** A medida que se iban desarrollando los temas, se tuvieron en cuenta aspectos como las plenarias, representaciones, reflexiones, nuevos criterios para responder los interrogantes planteados tanto de los participantes como del investigador, el análisis de los casos y los posibles compromisos y estrategias de cambio para mejorar la convivencia escolar y familiar.
- ✓ **Evaluación:** La evaluación se llevó a cabo teniendo en cuenta el impacto y la capacidad de reflexión individual y grupal de los participantes en cada uno de los momentos trabajados, además de los compromisos individuales y grupales para mejorar la convivencia en el hogar y la escuela.

ACTIVIDAD No. 1

NOMBRE: “NO NOS VIOLENTEMOS MÁS”

Tiempo: 90 minutos

Materiales: Fotocopias, grafos, tablero.

OBJETIVOS:

- Reconocer que los conflictos que se originan en el hogar, tienen consecuencias difíciles en lo escolar y en lo social.
- Lograr que las personas puedan aprender a valorarse a sí mismo a través de su autoestima.

Competencia Ciudadana Cognitiva: Toma de Perspectiva

- Favorecer la Toma de Perspectiva como habilidad para ponerse mentalmente en los zapatos de los demás.

DIRIGIDO A: Padres de Familia

DESARROLLO:

Primer momento:

Se les solicita a los participantes que se reúnan en grupos de cuatro integrantes. A cada uno de los grupos se les pide que analicen el siguiente caso⁴¹:

Jhon Bayron Pataquiva es un joven de 17 años que vive con su mamá, el compañero de la mamá y sus cuatro hermanastros; siendo el mayor de los hijos. El nunca conoció a su padre, por lo que tiene el apellido de su madre y la figura paterna es algo que sólo ha visto en la Televisión.

En el transcurso de los últimos días ha tenido grandes inconvenientes en casa, debido a que el compañero de su mamá la golpea constantemente, por lo que el fin de semana anterior, Jhon Bayron, decidió evitar la agresión y reaccionó violentamente golpeando al compañero de su mamá. Ante ésta reacción ella le recriminó diciéndole “eso es cosa mía, no se meta en lo que no le importa”, y añadió “si se vuelve a meter, se larga de mi casa”.

El muchacho estuvo ausente de casa durante tres días debido a las palabras de su mamá, cuando regresó, sus hermanastros se volcaron a contarle todo lo que había sucedido en su ausencia y a roarle que no los dejara solos.

⁴¹ Tomado de: Caso de Violencia Intrafamiliar VIF.
Disponible en Internet: <http://desarrolloenfamilia.blogspot.com/>
[Consultado el 22/07/2011]

Segundo momento:

Reflexionemos y preguntémonos:

1. ¿Qué decisión tomaría usted si estuviera en el lugar de Jhon Bayron Pataquiva? ¿Por qué?
2. ¿Qué piensa acerca de la actitud de su mamá de echarlo de la casa?
3. ¿Por qué motivos se originaron estos conflictos y qué consecuencias podrían desatarse con el tiempo?
4. ¿Es importante la figura paterna en el hogar? ¿Por qué?
5. ¿Cómo resolverían el caso sin llegar a violentarse más?
6. ¿Cómo influyen estos conflictos en la vida escolar de Jhon Bayron?
7. ¿De qué forma se podría evitar el maltrato físico y verbal en esta familia?
8. ¿En qué momentos se evidencia la falta de autoestima?

Tercer momento:

Cada uno de los grupos expondrá y presentará las conclusiones a las que llegaron. Seguidamente el maestro entrará en diálogo con los padres de familia, haciéndoles comprender que los conflictos a nivel familiar deben evitarse y que existen vías pacíficas por las cuales se pueden llegar a acuerdos sin agredirse verbal ni físicamente.

Evaluación:

- ✓ A medida que avanza la actividad se irán observando los grupos de trabajo, identificando en ellos la importancia que le dan al caso estudiado y sus posibles reacciones.
- ✓ Socialización de las preguntas en grupo y las conclusiones a las que llegaron durante el desarrollo del taller.

- ✓ Compromisos que hará cada uno de los integrantes de los grupos, en cuanto a la mejora de la convivencia en el hogar, con sus parejas y sus hijos, el ejemplo y las buenas relaciones que deben darse entre los miembros del vínculo familiar.

- ✓ Enfatizar en la importancia de la unión, comprensión y diálogo que debe existir en el hogar entre esposos e hijos, recalcando la importancia del actuar con serenidad y tolerancia ante diversas situaciones presentadas.

- ✓ Resaltar la importancia del valor de la autoestima y el autocontrol.

ACTIVIDAD No. 2

NOMBRE: “MIS PROBLEMAS EN LO ESCOLAR TIENEN QUE VER CON LO FAMILIAR”

Tiempo: 120 minutos

Materiales: Carteles, fotocopias, grafos, tablero.

OBJETIVOS:

- Entender que la violencia intrafamiliar es una causa de violencia escolar.
- Comprender que existen vías pacíficas con las cuales puedo resolver mis conflictos familiares y escolares.

Competencia Ciudadana Cognitiva: Consideración de Consecuencias

- Fortalecer la capacidad para la toma de decisiones teniendo en cuenta alternativas de acción.

DIRIGIDO A: Estudiantes

DESARROLLO:

Primer momento:

- Se les solicita a los estudiantes que respondan las siguientes preguntas individualmente:

1. ¿Cómo soluciono los problemas que se me presentan con mis padres?
2. ¿Cómo es mi relación con mis compañeros de clase cuando tengo demasiados problemas en mi casa?
3. ¿Cómo me siento cuando existen problemas en mi hogar y de qué manera se ve afectado mi ambiente escolar?
4. ¿Mi mal comportamiento en lo escolar, tiene que ver con lo familiar? ¿Por qué?
5. ¿En mi hogar qué tipo de violencia intrafamiliar se da?
6. ¿Qué valores hacen falta cultivar en mi hogar para llevar una sana convivencia entre padres e hijos?

- Se invita a la reflexión a través de las respuestas que los estudiantes dieron. El docente va escribiendo en el tablero las posibles causas de conflicto en el hogar y lo escolar.
- Luego se elaborarán conclusiones en donde se destacan que los problemas en el hogar no pueden seguir afectando nuestra vida escolar, sino que por el contrario, puede ser una forma de actuar conscientemente ante el conflicto para evitar situaciones de agresividad y violencia.

Segundo momento:

Dinámica de la voluntad. “Apostando y apostando me voy amañando”

Para esta actividad, los estudiantes deben reunirse en alrededor del salón en círculo, sentados en el piso. El docente moderará la actividad.

JUEGO DE LA PIRINOLA

Tiempo: 30 minutos

Participantes: 15 integrantes

Materiales: Fichas y una pirinola

Descripción: Los participantes se van rotando para lanzar la pirinola, ellos deberán tener el mayor número de fichas para poder ganar.

Los perdedores serán aquellos participantes a quienes se les han acabado las fichas. Sin embargo tendrán la oportunidad “Si ellos quieren” de sacar prestadas fichas al banco, pero deberán devolver el doble de fichas prestadas como parte de pago.

Al finalizar ganará quien tenga el mayor número de fichas.

Tercer momento:

Finalizada la actividad anterior, pasaremos a un punto muy importante de reflexión. Para ello los estudiantes, deberán responder las siguientes preguntas:

1. ¿Qué importancia tiene para mí ganar o perder?
2. ¿Si se me presentan oportunidades como las ofrecidas en el juego, es mejor tomarlas o dejarlas? ¿Por qué?
3. ¿La voluntad es importante en la toma de mis decisiones? ¿Por qué?
4. ¿Qué importancia tiene la voluntad en los conflictos de mi hogar?
5. ¿Es necesario llegar hasta las últimas consecuencias como el apostador en el juego, para poder controlar mis impulsos en un conflicto escolar o familiar? ¿Por qué?

Cuarto momento:

Reflexión sobre el valor de la voluntad:

Una de las facultades más valiosas de las que gozan los seres humanos es la voluntad, es decir, la capacidad para elegir, la autodeterminación. Una persona opta movida por su voluntad, por su libre albedrío. Esta facultad de los seres humanos es muy importante, por cuanto el ejercicio de la voluntad permite obrar con libertad; pero si no se educa puede convertirse en una espada de doble filo. Es necesario formar la voluntad⁴².

En el caso del juego, fue solo un simple juego, en donde el valor de la voluntad estuvo marcado por la ambición, el hecho de tener el mayor número de fichas para ganar; significaba para el apostador algo muy importante; tener el poder; pero en

⁴² ZÁRATE, Op. Cit., p. 145.

el caso del conflicto familiar o escolar, es un ejemplo de cómo puedo llegar a evitar situaciones con base en mi voluntad. Uno mismo puede controlar o evitar aquellas situaciones que nos pueden llegar a hacer daño. En ocasiones podremos sentir que nuestros padres están en desacuerdo en la mayoría de nuestros pensamientos, y no los toleramos, le damos paso a los conflictos y no sentamos las bases del diálogo y la comprensión, optamos por destruir nuestra propia voluntad, para arriesgarnos a tener problemas más graves con los demás.

Evaluación:

- ✓ A través de los testimonios de los estudiantes sobre los tipos de violencia intrafamiliar que se dan al interior del hogar.

- ✓ La reflexión de los estudiantes en cuanto al autocontrol y la voluntad para asumir con responsabilidad y calma los problemas familiares y escolares.

- ✓ A través del juego de la pirinola, reconocer que es importante controlar mis emociones evitando que los problemas familiares afecten totalmente mi ambiente escolar.

- ✓ Compromisos individuales y grupales por parte de los estudiantes.

ACTIVIDAD No. 3

NOMBRE: “DE CLASE EN CLASE”

Tiempo: 120 minutos

Materiales: Tablero, fotocopias, grafos.

OBJETIVOS:

- Comprender que el maltrato y la violencia intrafamiliar en los estudiantes afecta su formación integral.
- Admitir que el contexto familiar influye en lo escolar y que como docente puedo buscar estrategias para regular los conflictos y la violencia de mis estudiantes.

Competencia Ciudadana Emocional: Empatía

- Estar en capacidad para sentir lo que otros sienten, buscando alternativas de apoyo y solución.

DIRIGIDO A: Docentes

DESARROLLO:

Primer momento:

- Se les solicita a los docentes que formen grupos de cuatro integrantes. Cada grupo deberá representar un conflicto familiar que les haya afectado durante su paso por la vida escolar.
- Para ello deberán ponerse de acuerdo y decidir cuál de los conflictos contados por sus compañeros es el que va a ser representado.
- Para la planificación de esta actividad se contará con un tiempo de 20 minutos.
- Cada uno de los grupos deberá pasar al frente para dramatizar el conflicto que escogieron.

Segundo momento:

- Luego de la representación de los docentes, se hará una plenaria en la que ellos mismos expondrán los casos de los estudiantes que pueden verse afectados por violencia intrafamiliar, maltrato, acoso o agresión, reflexionando sobre las formas de resolver estos problemas y brindarle apoyo a las posibles víctimas.
- Se irán escribiendo las conclusiones a las que llegaron los docentes y sus reflexiones personales con respecto a los problemas presentados con sus estudiantes.

Tercer momento:

Analizamos el siguiente caso:

Juan es un estudiante que cursa el grado sexto. Últimamente se ha comportado de manera agresiva con sus compañeros(as), insultándolos(as), dirigiéndose a ellos(as) con malas palabras y maltratándolos(as) físicamente. Durante la jornada escolar presenta dificultades para realizar las actividades y no pone atención a las orientaciones de los docentes, por lo que es difícil manejar la situación y los docentes han decidido tomar medidas para llevar el caso al Consejo Directivo de la Institución, pues su comportamiento es cada vez más grave y no cambia. Ya han citado varias veces a la mamá, pero él sigue igual.

Los docentes por su parte mencionan que han seguido el conducto regular y le han hecho varias observaciones sobre los casos de indisciplina y agresividad que presenta el joven, teniendo en cuenta las normas establecidas en el Manual de Convivencia.

José, el mejor amigo de Juan; decidió acercársele a un docente para contarle que Juan es maltratado por su padrastro tanto física como verbalmente. A su vez sus hermanastros le pegan y se ríen de él y la mamá solo recibe maltratos de parte del señor que vive con ella. No le ayudan en las tareas y le toca trabajar en la jornada contraria a la escolar.

Reflexionemos:

1. ¿Qué pienso acerca de la situación que vive Juan al interior de la familia?
2. ¿Si estuviera en el caso de Juan, cómo me gustaría que actuaran los docentes ante mi situación?
3. ¿De qué manera le podemos ayudar a Juan para que no descuide sus estudios y mantenga buen ánimo en las clases?
4. ¿Después de que José le ha contado al docente la situación de Juan, seguiríamos con la idea de llevar el caso al consejo directivo para expulsarlo? Justifique.
5. ¿Qué estrategias se pueden llevar a cabo en la institución para concientizar a los padres sobre las consecuencias de la violencia intrafamiliar?

Evaluación:

- ✓ A través de las reflexiones y las conclusiones que se darán al hacer la plenaria con los docentes.
- ✓ La reflexión de cada participante sobre la actitud que deben tomar cuando se enfrentan a casos de maltrato, violencia y conflicto familiar.
- ✓ Conclusiones y socialización del taller.
- ✓ Reflexión de la Autoevaluación de la convivencia en clase por parte de los maestros.

Cuadro 1. Autoevaluación de la convivencia en mis clases.

COMPETENCIA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
Me preocupo por los problemas que presentan mis estudiantes en el hogar.				
Participo activamente en reuniones con padres de familia, indicando las dificultades y fortalezas de mis estudiantes.				
Investigo acerca de las situaciones de violencia intrafamiliar que se da con mis estudiantes en el salón de clases				
Doy oportunidad a los estudiantes de que me cuenten por las dificultades que están pasando.				
Doy alternativas de solución cuando encuentro casos de violencia y maltrato físico y verbal de mis estudiantes				
Estoy pendiente de mis estudiantes a las horas de los descansos con el fin de mantener una buena convivencia				
Realizo actividades en donde los estudiantes expresan la forma de cómo quieren que los traten				
Grito en el salón de clases, me estreso y solo quiero que los estudiantes hagan silencio.				
He tratado mal a mis estudiantes diciéndoles palabras que los han hecho sentir mal.				
Me gusta que los estudiantes me hagan caso, no molesten en clase y estén sentaditos, para no alterar la disciplina.				
Hago jornadas de resolución pacífica de conflictos y la no violencia con mis estudiantes				

Se invita a la reflexión y socialización del cuadro, encontrando las debilidades y fortalezas de los docentes con respecto al manejo de la convivencia escolar y sus respectivos compromisos de cambio.

ACTIVIDAD No. 4

NOMBRE: "DIÁLOGO AL OÍDO"

Tiempo: 120 minutos

Materiales: Fotocopias, grafos, tablero.

OBJETIVOS:

- Emplear el diálogo como intercambio de ideas, en un medio que permita el conocimiento de los otros, de su realidad, sus intereses y expectativas.
- Incluir en nuestro diario vivir el diálogo y acertada comunicación destacando los valores como el respeto, la libertad y la sinceridad para evitar el maltrato.

Competencia Ciudadana Comunicativa: Argumentación

- Desarrollar la capacidad de expresar y sustentar una posición de manera que los demás puedan comprenderla.

DIRIGIDO A: Padres de Familia

DESARROLLO:

Primer momento:

- Se les solicita a los padres de familia que se organicen en círculo alrededor del salón. Cada persona transmite a su vecino, en secreto, al oído, en voz baja, el mensaje recibido también en voz baja.
- El receptor final dirá en voz alta el mensaje recibido y el emisor inicial del mensaje dirá tal como lo transmitió. Esta comparación permitirá al grupo reflexionar sobre los mecanismos de comunicación dentro y fuera de los grupos.

El mensaje que se trabajará en esta actividad es el siguiente:

"Belisario se reunió en España con guerrilleros colombianos para acordar mecanismos de paz"

Segundo momento:

Se les entrega a los participantes una hoja, en donde responderán las siguientes preguntas individualmente:

1. ¿Cuáles son mis fortalezas y debilidades para llegar a acuerdos a través del diálogo?
2. ¿Cuándo entro en conflicto con alguien?, ¿cómo reacciono?
3. ¿Cómo actúo cuando alguno de mis hijos me comenta sobre algún problema que se le ha presentado?

Tercer momento:

Los padres de familia se organizan en grupos de cuatro o cinco integrantes, se les expone el siguiente caso:

El caso de Diana

Diana es una niña que cursa noveno grado, frecuentemente presenta dificultades en el estudio, pues es muy elevada y coqueta con sus compañeros de clase. Ella conoce a un joven que ha ingresado al colegio y en menos de un mes hace hasta lo imposible por cuadrarse con él. Al poco tiempo lo consigue. Su novio por su parte es un joven a quien le gusta tomar las cosas por el momento, se cuadra con Diana solo por diversión y no le importa la imagen de ella ni lo que puedan pensar sus compañeros, pues frecuentemente suele disfrutar y reírse cuando ella lo busca. Diana por su parte lo persigue, causando malestar en la convivencia del establecimiento, pues las compañeras se quejan de que ella si puede tener novio y darse besos delante de todos y cómo a las otras niñas no las dejan y les aplican el Manual de Convivencia. Ante esta situación, las directivas del Establecimiento Educativo solicitan la presencia de los padres de familia para comentarles lo sucedido.

Los padres de familia al día siguiente acuden a la citación y se enteran de lo ocurrido, por lo que deciden llevar a Diana a su casa en donde le propician una paliza y le prohíben volver a ver a su novio, la amenazan diciéndole que si vuelve a repetirse la situación, no la volverán a mandar al colegio y la ponen a trabajar.

Respondemos en grupo:

1. ¿Qué opinan de la decisión que tomaron los padres de Diana? ¿Estamos de acuerdo o en desacuerdo y por qué?
2. ¿Qué pudieron haber hecho los padres de Diana antes de propiciarle una paliza? ¿Será necesario no volverla a mandar al colegio para que ella cambie y olvide a su novio? ¿por qué?
3. ¿Es necesario acudir a la violencia para hacer cambiar a alguien de opinión? Explicamos.
4. Cuando nuestros hijos nos cuentan sus problemas ¿los escuchamos? ¿dialogamos con ellos? ¿mantenemos buena comunicación?

Cuarto momento:

Se le solicita a un moderador de cada grupo socializar las respuestas y conclusiones a las que llegaron.

Seguidamente se les hace la lectura de las “Siete reglas para dialogar”

El diálogo. “El diálogo ético no es una negociación sino que tiene como base el reconocimiento de que el otro es igual, carne de la propia carne y sangre de la propia sangre, de que forma parte de la propia vida. Cuando esto es así, el diálogo es verdaderamente humano”⁴³. Saber dialogar es uno de los mejores regalos que puedes brindar a los otros y que te puedes dar a ti mismo. Cuando sabes escuchar, mejoras tus comunicaciones, y cuando mejoras tus comunicaciones, mejoras tus relaciones.

⁴³ CORTINA, Adela. Educación en Valores y Responsabilidad Cívica. Primera Edición. Editorial el Búho, Bogotá D.C. 2002.

Aprender a dialogar supone entre otras cosas:

1. Cancelar el egoísmo y cultivar un sincero altruismo que te mueva a valorar a los otros con una actitud dialógica.
2. Estar siempre abierto a los demás, con la receptividad del aprendiz y sin las ínfulas del soberbio.
3. Interesarte genuinamente por los que piensan diferente y te ayudan a ver lo que tú no puedes o no quieres ver.
4. Crecer más y más en tolerancia y exorcizar males como el fanatismo, la discriminación y el irrespeto.
5. Prestar atención a quien te habla, de modo que captes no sólo sus palabras, sino todos sus gestos y emociones.
6. Asimilar las ideas ajenas con una comprensión que nos permitan ponernos en lugar del otro para entenderlo.
7. Dialogar en un clima de amor, serenidad y sencillez, bajo la guía del mejor Maestro: Dios⁴⁴.

Evaluación:

- ✓ Identificación de las fortalezas y debilidades que presenta cada uno de los participantes, haciéndoles reconocer de que las debilidades pueden ser una oportunidad para superarlas.
- ✓ Socialización de las preguntas en grupo y las conclusiones a las que llegaron durante el desarrollo del taller.
- ✓ Compromisos individuales de los participantes en cuanto a aprender a dialogar y comprender al otro, el saber escuchar y comunicarse sin herir ni tomar decisiones como la violencia y el maltrato intrafamiliar.

⁴⁴ GALLO GONZÁLEZ, Gonzalo. El Milagro está en Nuestras Manos. Imprelibros S.A. Séptima Edición. Bogotá D.C., 2000.

ACTIVIDAD No. 5

NOMBRE: “HAGAMOS UN ALTO A LA AGRESIÓN EN NUESTRA INSTITUCIÓN”

Tiempo: 120 minutos

Materiales: Fotocopias, video beam, grafos, tablero.

OBJETIVOS:

- Que los estudiantes reconozcan que la agresión genera más agresión desencadenándose un proceso análogo al de la bola de nieve.
- Lograr que en los estudiantes se genere una comprensión de poder actuar sin agresión ante los conflictos presentados en la vida escolar y familiar.

Competencia Ciudadana Comunicativa: Asertividad

- Que los estudiantes estén en capacidad de expresar necesidades e intereses de manera clara, evitando herir a los demás.

DIRIGIDO A: Estudiantes

DESARROLLO:

Primer momento:

- Se les solicita a los estudiantes que discutan en pequeños grupos sobre el tema: **“La agresividad en los animales y en las personas”**.
- Luego deberán dramatizar la agresividad de un animal y la de una persona, indicando las semejanzas y diferencias.
- Cada grupo deberá escribir en una hoja las formas de agresión que más se dan en la institución educativa.

Segundo momento:

Luego se abre paso a la discusión, teniendo en cuenta las siguientes preguntas:

1. ¿Es necesario que las personas se comporten como animales para tener mayor poder o para que los otros lo respeten? Explico.
2. ¿En las oportunidades en las que discuto con mis compañeros, o estoy en desacuerdo por algo, es necesaria la agresión? Explicamos.
3. ¿De qué otra forma puedo tratar mis conflictos sin que los otros se vean afectados por mis comportamientos?
4. ¿Qué mecanismos puedo emplear para aprender a controlar mis sentimientos de rabia, angustia, dolor e impulsividad?

Tercer momento:

Analicemos el siguiente caso en grupos de trabajo:

Pablo es un estudiante que cursa sexto grado. En varias oportunidades ha agredido físicamente a Andrés, golpeándolo, dándole patadas y puños. Algunos de sus compañeros al ver esta situación se ríen, otros por su parte son indiferentes y expresan que es mejor no meterse en problemas.

Andrés es un niño aplicado, no le gustan los problemas, trabaja constantemente en clase y hace caso a las órdenes dadas por los maestros. Sin embargo, ya está cansado de las agresiones de su compañero y decide arriesgarse pagándole con la misma moneda a Pablo, por lo que en la hora del descanso decide vengarse y entre un grupo de amigos que él convenció, golpean a Pablo y se burlan de él, amenazándole y diciéndole que no se vuelva a meter con Andrés o si no le va peor.

Los docentes se dan cuenta de la situación pero cuando ésta ha sobrepasado los límites.

Reflexionemos y respondamos:

1. ¿Cuáles fueron los sentimientos que impulsaron a Andrés a actuar de la misma manera que lo hacía Pablo?
2. ¿El comportamiento agresivo y violento de Pablo a qué puede estar asociado?
3. ¿Por qué algunos estudiantes pueden actuar con indiferencia ante estos casos de conflicto y violencia física y verbal?
4. ¿Qué acciones podrían llevarse a cabo en el salón de clases, para que los compañeros actúen con respeto hacia los demás?
5. ¿Qué valores se ponen en juego ante una situación como ésta?

Cuarto momento:

El docente va acompañando la discusión de los estudiantes, guiándola por los tratos de no agresión escolar que pueden aplicarse en este tipo de situaciones. Los estudiantes harán compromisos con respecto a esta temática.

Evaluación:

- ✓ Conclusiones a las que llegaron los grupos, incluyendo las inquietudes ante los conflictos presentados en la institución y compromisos individuales.
- ✓ Reconocimiento de las semejanzas con los animales encontradas por los estudiantes en cuanto al conflicto y la agresividad.
- ✓ Casos de conflicto en la vida familiar y sus formas de resolverlos.

ACTIVIDAD No. 6

NOMBRE: “MALTRATO FÍSICO Vs AUTOCONTROL”

Tiempo: 60 minutos

Materiales: Fotocopias, tablero, grafos, hojas.

OBJETIVO:

- Reconocer que como docente puedo ayudar a resolver situaciones de maltrato físico entre escolares.

Competencia Ciudadana: Integradora

- Estar en capacidad de manejar conflictos pacífica y constructivamente, llegando a acuerdos necesarios para su resolución.

DIRIGIDO A: Docentes

DESARROLLO:

Primer momento:

- Los docentes deberán sentarse en mesa redonda. A cada uno de ellos se les entregará una hoja en donde escribirán alguna situación de maltrato o violencia física que hayan visto en la institución con algunos de sus estudiantes.
- Seguidamente se dispondrán a leer el caso escogido, el cuál será analizado por el resto del equipo, discutiendo en la mesa de trabajo las formas que emplearían para solucionar estos conflictos.

Segundo momento:

Se les solicita a los docentes que respondan las siguientes preguntas:

1. Desde su rol como docente ¿Cómo podría iniciar un proceso de mediación escolar? ¿cómo evitaríamos el maltrato y la violencia física en la institución?
2. ¿Qué actitudes tomaría para mejorar la convivencia con los integrantes de la comunidad educativa?
3. ¿Sobre qué valores se puede basar la convivencia en la institución educativa?
4. ¿Qué importancia tiene el autocontrol en las relaciones con los demás? ¿Cómo puedo implementar el autocontrol en mí y en los estudiantes?

Tercer momento:

Reflexionemos:

Edelmiro es un niño que en varias oportunidades ha recibido maltratos físicos, de parte de sus compañeros. Frecuentemente a las horas del recreo los compañeros suelen buscarlo y se aprovechan de él, quitándole la pelota y molestando.

Él le ha contado a su profesora, a quien le tiene mucha confianza y ella ha decidido ayudarlo para que no lo vuelvan a molestar.

Respondemos las siguientes preguntas:

1. En mi rol de docente, ¿Qué haría para resolver el caso de Edelmiro?
2. ¿Qué acciones se pueden llevar a cabo en la escuela, para que los compañeros de Edelmiro le proporcionen un buen trato a su compañero?
3. ¿Qué se podría hacer desde el hogar, frente a las situaciones de maltrato físico que están presentando los estudiantes?

Evaluación:

- ✓ Fijar bases en cuanto a las estrategias que emplearían los docentes para tratar de solucionar los conflictos que se les presenta y los mecanismos de mediación que emplearían con sus estudiantes.

- ✓ Conclusiones a las que llegó el grupo de trabajo.

- ✓ Competencias ciudadanas desarrolladas en el taller.

ACTIVIDAD No. 7

NOMBRE: “NUESTRA AUTOESTIMA”

Tiempo: 90 minutos

Materiales: Fotocopias, grafos, tablero.

OBJETIVOS:

- Comprender que la violencia verbal y no verbal, es una clase de conflicto escolar y familiar.
- Reconocer que los gestos y las palabras destruyen mi autoestima y la de los demás.

Competencia Ciudadana Emocional: Identificación de emociones

- Identificar lo que pueden estar sintiendo otras personas por medio de sus expresiones verbales y no verbales.

DIRIGIDO A: Padres de Familia

DESARROLLO:

Primer momento:

Se les entrega a los padres de familia el siguiente cuadro comparativo para que lo llenen: Se les pide que recuerden tres situaciones de la vida cotidiana en donde hayan empleado algún tipo de violencia verbal y no verbal:

MALTRATO VERBAL	MALTRATO NO VERBAL

- Seguidamente se les indica que las lean en voz alta para ir las clasificando en el tablero, teniendo en cuenta lo personal, familiar, con los hijos, con los docentes, con su cónyuge, etc.
- Se elaboran conclusiones sobre la actividad realizada y se llegan a acuerdos sobre cómo aprender a respetar mis intereses y los de los otros, teniendo en cuenta el punto de vista de los demás para la violencia verbal y no verbal.

Segundo momento:

Se les presenta a los padres de familia la siguiente:

SITUACIÓN: La escena se desarrolla en la sala de estar de una familia con cuatro hijos. La tercera, Elena, está en plena crisis adolescente y lleva unos días, bastante insoportable. Después de cenar, y con intención clara de provocar un poco, hace ruido ostentosamente mientras los demás ven la televisión. Todos hacen un esfuerzo para seguir como si no pasara nada, a ver si la chica se cansa, pues saben que si "hay bronca" será peor y no conseguirán ver pacíficamente el programa, que está en su punto álgido. Esperan un poco a ver si se le pasa, pero no es así, y a los cinco minutos su padre está a punto de perder los nervios:

"Elena, eso que haces no está bien", dice con un tono lo más conciliador que puede." Pues eso es tu opinión. No sé por qué va a estar mal. Para mí está bien. No sé dónde está la libertad en esta casa, no la veo por ningún sitio".

La escena terminó ahí. Todos vieron que era mejor no tomar en consideración aquel desplante (un ejemplo práctico de tolerancia, para evitar un mal mayor), y siguieron viendo el programa, hasta que terminó y se fueron a dormir. Ya en su

dormitorio, los padres comentaron su preocupación por su hija: "Está que no hay quien la aguante, hay que pensar algo"⁴⁵.

Tercer momento:

Reflexionamos y respondemos:

1. ¿Qué pienso sobre la situación presentada con Helena?
2. ¿Cuál fue la actitud de los padres? ¿Estoy de acuerdo? ¿Por qué?
3. ¿Será que tenemos que dejar que nuestros hijos hagan lo que quieran para poder ser tolerantes?
4. ¿Qué pueden hacer los padres de Helena para hacerle caer en cuenta que el conflicto y la violencia no conducen a nada positivo?
5. ¿Qué actitudes debemos cambiar, en la familia, para mejorar nuestra autoestima?
6. ¿Cómo podemos mejorar el trato verbal y no verbal con nuestros hijos?

Evaluación:

- ✓ Conclusiones a las que se llegaron con el debate sobre las respuestas dadas por los participantes sobre maltrato verbal y no verbal.
- ✓ Compromisos sobre el papel que debo tomar para ser "tolerante" en el hogar, en el trabajo, con mis vecinos, en el colegio, etc.

⁴⁵ Tomado de: Autoridad y Autoritarismo. Disponible en Internet: <http://www.aplicaciones.info/plataforma/padres14.htm>
[Consultada el: 18/07/2011]

ACTIVIDAD No. 8

NOMBRE: “TUS PALABRAS ME LASTIMAN”

Tiempo: 120 minutos

Materiales: Carteles, fotocopias, grafos, tablero.

OBJETIVOS:

- Reconocer que la agresión verbal es una causa de conflicto a nivel escolar y que puede evitarse a través del diálogo y la comunicación asertiva.
- Comprender que mis compañeros se sienten agredidos y ofendidos cuando los trato mal porque maltrato su autoestima.

Competencia Ciudadana Comunicativa: Escucha Activa

- Desarrollar la habilidad para estar atento a comprender lo que los demás están tratando de decir.

DIRIGIDO A: Estudiantes

DESARROLLO:

Primer momento:

- El docente les solicita a los estudiantes que de manera individual elaboren un cuadro comparativo escribiendo en un lado las malas palabras que emplean cuando se dirigen a sus compañeros y en el otro lado las palabras que debieran usar para tratarlos mejor

MIS MALAS PALABRAS	LAS PALABRAS QUE DIBIERA USAR

- Al terminar de escribir, los estudiantes deberán recortar el papel, teniendo en cuenta las buenas y las malas palabras que emplean para comunicarse.
- Seguidamente, el docente leerá en voz alta las malas palabras y las irá quemando, haciendo reflexionar al grupo sobre el daño que le pueden hacer a otra persona cuando éstas son empleadas.
- Después de haber realizado el ejercicio anterior, la docente procederá a pegar en el tablero las buenas palabras, las cuales a través de la reflexión se les irá aportando ideas para que logren una mejor y asertiva comunicación con sus compañeros, comprendiendo que las buenas palabras elevan la autoestima y mejoran las relaciones interpersonales.
- Luego se les pedirá que piensen por un momento sobre: **La forma en que me agrada que mis compañeros me traten.** Se hará la respectiva discusión para llegar a acuerdos entre los participantes.

Segundo momento:

- Se solicita la colaboración de un grupo de 8 integrantes. Ellos deberán dramatizar una escena en donde se visualice la agresión verbal y no verbal.
- El docente a través de esta experiencia propondrá que los estudiantes aporten ideas sobre cómo debe darse el trato a los demás compañeros y las consecuencias que éstas pueden llegar a tener cuando se les trata mal.
- Los estudiantes elaborarán carteleras alusivas a la no violencia verbal y no verbal resaltando el tema de la alta y baja autoestima.

Tercer momento:

Reflexionemos:

Usos de la palabra agresiva

El insulto tiene como objetivo al menos alguna de las siguientes razones:

- Denigrar la dignidad de un individuo. Por esa razón generalmente los insultos son usados como dardos, precisamente atacando dicho aspecto. La virilidad, en el caso de los varones. La femineidad, en el caso de las mujeres. O la misma naturaleza humana, por eso la alusión a animales.
- Destruir la integridad moral de una persona. El insulto logra su objetivo cuando una persona ve mermada su imagen y siente que es disminuida, rebajada o menoscabada.
- Dañar emocionalmente. Una palabra usada como arma tiene la propiedad de provocar dolor emocional, que es en muchos casos, tan fuerte como el dolor físico.
- Destruir la imagen o la reputación de alguien. Eso se logra con insultos que siembran dudas sobre las inclinaciones personales, sobre su valor como individuo, sus actos privados, o cualquier cosa que ponga a la persona en desmedro en su contexto social.
- Sembrar discordia entre pares o en grupos sociales. En este caso el insulto tiene un fin político o de presión grupal. Se utiliza exacerbando motivos raciales, nacionalistas o de supuestas capacidades de un grupo u otro.

Evaluación:

- ✓ A través de los testimonios de los estudiantes sobre cómo se sienten cuando han sido maltratados.
- ✓ La reflexión de cada participante sobre el daño que le hace al otro el utilizar las malas palabras. Conclusiones y socialización del taller.
- ✓ Cuadro de registro de comportamientos en el ámbito personal.
- ✓ Desarrollo de competencias ciudadanas y compromisos de cambio.

ACTIVIDAD No. 9

NOMBRE: “¿AUTORIDAD O AUTORITARISMO?”

Tiempo: 120 minutos

Materiales: Carteles, fotocopias, grafos, tablero.

OBJETIVOS:

- Comprender que la agresión verbal y no verbal es una forma de violencia psicológica.
- Reconocer que como docente debo brindar un trato adecuado a mis estudiantes tanto verbal como no verbal, para mejorar su autoestima.

Competencia Ciudadana Emocional: Empatía

- Desarrollar habilidades en el manejo de la empatía con mis estudiantes, estando en capacidad de sentir lo que ellos sienten.

DIRIGIDO A: Docentes

DESARROLLO:

Primer momento:

- Se les solicita a los docentes que escriban en una hoja los tipos de maltrato verbal y no verbal que hayan visto en sus estudiantes y compañeros de trabajo.
- Se elaborará un listado de palabras en el tablero, clasificándolas de acuerdo a los tipos de agresión verbal y no verbal.
- Se expondrán los puntos de vista, para tratar de llegar acuerdos sobre las expresiones que están mal empleadas, dando soluciones a estudiantes y docentes sobre las posibles formas de corregirlas.

Segundo momento:

Se les solicita a los docentes que se reúnan en grupos de dos integrantes y analicen el siguiente caso:

María Inés es una niña que cursa el grado tercero de primaria en una institución educativa rural. Generalmente ella tiene problemas para trabajar en clase, pues le tiene temor a la profesora porque en varias ocasiones la ha gritado delante de sus compañeros y frecuentemente le dice palabras como “cállese, quédese quieta, ¿es que no entiende?, ¿otra vez atrasada?, ¡mueva esa mano! ¿Va a gastar todo el día desarrollando la guía?. Los compañeros la rechazan y suelen excluirla de los grupos de trabajo, tratándola mal, pues ese es el ejemplo que ven de la profesora hacia ella.

La niña no le ha contado a su mamá por temor a que la profesora la regañe o le peguen en su casa. Por fortuna para María Inés en el grado siguiente le dictará clases otra profesora.

Seguimos con el caso de María Inés.

María ya tiene 24 años, recuerda las situaciones vividas con su profesora de grado tercero, pues no ha podido superarlas. A menudo suele mostrarse insegura, siente que todo lo que hace está mal, no ha podido recuperarse del daño tan grande que le hizo su profesora cuando tenía apenas 8 años. Estas situaciones le han afectado su autoestima, su vida personal y profesional, pues la docente la trataba de bruta y ella siente que no es capaz de hacer bien las cosas. Sin embargo, ha tratado este caso con varios psicólogos por lo que es posible que con un poco más de tiempo mejore su situación.

Respondemos:

1. ¿Qué pienso acerca del caso de María Inés? Explico.
2. ¿Qué situaciones pudieron haber llevado a la profesora a actuar de esa manera?
3. ¿Cuáles fueron las consecuencias que se desataron de los maltratos de la profesora a su estudiante?
4. ¿De qué manera se pudo haber evitado esta situación?
5. ¿Qué pudieron haber hecho los directivos para darse cuenta de la situación presentada con María Inés?
6. ¿Qué diferencia hay entre autoridad y autoritarismo?

Individualmente cuestiono mis comportamientos y actitudes con los de la profesora de María Inés y escribo un compromiso de cambio para evitar el maltrato verbal y no verbal con mis estudiantes. Pienso acerca de las situaciones en donde he actuado igual a ella y las posibles actitudes de cambio para mejorar el trato con mis estudiantes.

Evaluación:

- ✓ Se tendrán en cuenta los casos registrados por los maestros en los que se hayan visto involucrados en violencia verbal y no verbal.

- ✓ Reflexiones y compromiso por parte de los docentes

- ✓ Estrategias que llevarán de ahora en adelante para evitar la violencia verbal y no verbal con sus estudiantes.

- ✓ Elaboración de carteleras alusivas a la no violencia verbal y no verbal de profesores a estudiantes.

ACTIVIDAD No. 10

NOMBRE: “PONGÁMONOS DE ACUERDO EN TANTO DESACUERDO”

Tiempo: 60 minutos

Materiales: Fotocopias, grafos, tablero, papel bon.

OBJETIVOS:

- Comprender que los conflictos pueden ser positivos o negativos y que debemos aprender a manejarlos en nuestro diario vivir.
- Reconocer que las normas expuestas en el Manual de convivencia son una herramienta clave para que mis hijos aprendan a convivir en la escuela.

Competencia Ciudadana Emocional: Manejo de Emociones

- Aprender a tener dominio sobre mis propias emociones buscando el bienestar de un equipo.

DIRIGIDO A: Padres de Familia

DESARROLLO:

Primer momento:

En grupos de cuatro integrantes, se les entrega a los padres de familia un pliego de papel bon y grafos. Seguidamente se les solicita que dividan la cartelera en dos secciones en las que harán un cuadro comparativo con ejemplos sobre las situaciones de abuso escolar de los que han sido víctimas sus hijos y los abusos de los docentes hacia ellos. Para esta actividad se les dará un tiempo máximo de 15 minutos.

Segundo momento:

Se analizarán las carteleras, teniendo en cuenta los desacuerdos que tuvieron al ponerse de acuerdo con los integrantes del grupo sobre lo que iban a escribir. De

esta forma ellos comprenderán que a veces es difícil ponerse de acuerdo y que se debe actuar con serenidad, pensando siempre en el bien común, en este caso por el bienestar del equipo.

Tercer momento:

Respondo individualmente:

1. ¿Estoy de acuerdo con el Manual de Convivencia de la institución educativa en donde tengo matriculados a mis hijos?
2. ¿Qué le cambiaría al Manual de Convivencia para evitar tantos abusos con mis hijos?
3. ¿Qué pienso acerca de los casos en los que mis hijos son abusados escolarmente por otros niños o por sus mismos profesores?
4. ¿Qué podemos hacer como padres para evitar tanto maltrato escolar?

Evaluación:

- ✓ Socialización de las carteleras elaboradas por los integrantes de los grupos y las conclusiones a las que llegaron sobre la importancia de llegar a acuerdos.
- ✓ Registro de los participantes en el cuadro de “concordar y discordar”.

Cuadro 2. Concordar y discordar⁴⁶:

Señor padre de familia, indique con una x si usted está de acuerdo o no con los siguientes planteamientos.		
Descripción	Acuerdo	Desacuerdo
1. La única base para resolver los conflictos es restablecer la confianza entre los participantes.		
2. Un instrumento importante para resolver un conflicto es la habilidad para traer a discusión argumentos racionales, cuando los sentimientos están en juego.		
3. Cualquier conflicto puede resolverse si se le presta el tiempo y el interés adecuados.		
4. La persona encargada de resolver un conflicto tiene que estar preparada para usar métodos violentos cuando sea necesario.		
5. El éxito de las personas depende de su habilidad para ignorar todos los conflictos que se le presenten y seguir como si vida normal sin ponerle cuidado al otro.		
6. El conflicto es el sabor de la vida, todos lo necesitamos.		
7. Las cualidades básicas que debe tener la persona encargada de resolver un conflicto, son la buena voluntad y la decisión de ser útil.		
8. Los conflictos surgen cuando atribuimos a otras personas características nuestras que no nos agradan.		

⁴⁶ RODRIGUEZ, Op. Cit.,p. 33.

ACTIVIDAD No. 11

NOMBRE: “BULLYING O ACOSO ESCOLAR”

Tiempo: 120 minutos

Materiales: Cartulina, fotocopias, recortes de periódicos, revistas, grafos.

OBJETIVOS:

- Comprender que en la institución educativa se presenta el llamado Bullying o acoso escolar y que debo tomar acciones para prevenirlo, empleando mecanismos de conciliación frente al conflicto.

Competencia Ciudadana: Integradora

- Emplear la asertividad para responder de manera no agresiva frente a situaciones de injusticia o maltrato.

DIRIGIDO A: Estudiantes

DESARROLLO:

Primer momento:

- Se les solicita a los estudiantes que piensen por un momento en lo que significa para ellos el “Bullying o acoso escolar”.
- Cada participante deberá dar su opinión al respecto, recordando situaciones en las que haya sido víctima o victimario de acoso escolar.
- Seguidamente se hará una mesa redonda en donde los estudiantes podrán compartir sus experiencias de acoso escolar, expresando las posibles causas y consecuencias del por qué se presentan estas situaciones en la convivencia escolar.

Segundo momento:

- El grupo se dividirá en subgrupos no superiores a cinco integrantes, en cada uno de ellos se escoge un relator o relatora.
- A partir del término “Bullying o acoso escolar” presentado por el docente, cada estudiante deberá escribir en una hoja cuatro palabras relacionadas con la temática.
- Al terminar, deberán escribir una frase de reflexión hacia la prevención del Bullying y elaborarán una cartelera.
- A partir del trabajo realizado por los estudiantes, se hará una plenaria en donde se llegarán a acuerdos y desacuerdos sobre la temática tratada en el taller, haciendo énfasis sobre posibles consecuencias que se pueden desatar con este tipo de intimidación escolar.

Tercer momento:

Mantenemos los mismos grupos que participaron en la plenaria y analizamos el siguiente caso:

Bullying o Acoso Escolar.

Fernanda es una niña que cursa el grado séptimo en una institución educativa oficial. Ella es tímida y se le dificulta integrarse a los grupos de trabajo. Sus compañeras la rechazan y ninguna quiere juntarse con ella. En días pasados las niñas del salón le jugaron una broma pesada ridiculizándola frente a los niños, tratándola de fea y pobre porque ni siquiera tiene celular. Ante esta situación Fernanda se la pasa llorando en el salón de clases y no quiere volver a la institución. La mamá de la niña va al colegio para aclarar la situación de su hija y junto con la docente descubren que se trata de Acoso Escolar por parte de sus compañeras de clase.

Respondemos:

1. ¿Por qué las compañeras de Fernanda actúan de esa manera?
2. ¿Si estuviera en el lugar de Fernanda cómo me sentiría?
3. En mi condición de estudiante, ¿Qué puedo hacer para que este tipo de abusos no se sigan presentando en mi institución?
4. ¿Cómo debo actuar ante el Bullying en mi colegio?
5. ¿Qué valores debo poner en marcha para evitar ser víctima de Acoso Escolar?

Evaluación:

- ✓ Socialización de las carteleras elaboradas por los integrantes de los grupos y las conclusiones a las que llegaron en el tema del Bullying o Acoso escolar.
- ✓ Reflexiones personales de cada integrante con respecto al caso expuesto por la docente y otros casos vivenciados en la misma institución.
- ✓ Compromisos que establecen en el desarrollo de competencias ciudadanas.

ACTIVIDAD No. 12

NOMBRE: “MAESTROS: ACTUEMOS FRENTE AL BULLYING O ACOSO ESCOLAR”

Tiempo: 120 minutos

Materiales: Cartulina, fotocopias, recortes de periódicos, revistas, grafos.

OBJETIVOS:

- Comprender que en la institución educativa se presenta el llamado Bullying o acoso escolar y que como docente puedo emplear mecanismos de conciliación frente a los conflictos que se presentan con mis estudiantes.

Competencia Ciudadana: Integradora

- Estar en capacidad de manejar conflictos pacífica y constructivamente, llegando a acuerdos necesarios para su resolución.

DIRIGIDO A: Docentes

DESARROLLO:

Primer momento:

- Se les solicita a los docentes que reflexionen por un momento y piensen en los conflictos presentados a diario con sus estudiantes.
- En grupos de cuatro integrantes deberán cuestionarse y escribir en una hoja sobre lo que significa para ellos la palabra “**Bullying**”
- Seguidamente se les invita a que recuerden situaciones de sus hijos en la escuela sobre el acoso escolar que vivieron, identificando si ellos fueron víctimas o victimarios y explicando las posibles reacciones que tuvieron frente a esta situación.

- En plenaria deberán plantear las posibles causas, consecuencias y soluciones que se pueden iniciar colectivamente entre padres, docentes y estudiantes para intervenir directamente en las situaciones de Bullying.

Segundo momento:

- En subgrupos de trabajo, los docentes elaborarán carteleras de prevención ante el Bullying o Acoso Escolar en la institución.
- Las carteleras deberán colocarse en un lugar visible.
- En plenaria se llegarán a acuerdos y compromisos por parte de los docentes para iniciar procesos de cambio y transformación con respecto al tema del acoso escolar.

Tercer momento:

Mantenemos los mismos grupos que participaron en la plenaria y analizamos el siguiente caso:

Bullying o Acoso Escolar.

Tomás es un niño que tiene 10 años y cursa quinto grado en una institución rural. Este niño presenta problemas graves de indisciplina, la docente de su grado le ha tenido que llamar la atención, haciéndole anotaciones en el observador y citando frecuentemente a la mamá para que responda por los abusos de poder que presenta frente a sus compañeros de clase, a quienes les quita los útiles escolares, los obliga a que le den la lonchera, los intimida haciéndoles creer que él es el que manda en el salón de clases porque él es el mayor de todos. No conforme con todo lo que hace, los compañeros deben acceder a todo lo que él quiera, porque si no lo hacen, resultan maltratados física y verbalmente.

Ante esta situación varios de los padres de familia se han quejado y han decidido que si no se llega a una solución pronta y benéfica para todos, prefieren retirar a sus hijos de esta institución.

Respondemos:

1. ¿Cuál es mi opinión frente a esta situación de acoso escolar?
2. ¿Situaciones como éstas se me han presentado con mis estudiantes?
Justifico.
3. ¿Qué acciones se pueden llevar a cabo en la institución para evitar el acoso escolar de Tomás frente a sus compañeros?
4. ¿Qué decisión tomaría como docente ante esta difícil situación?
5. ¿Por qué Tomás se puede estar comportando de esta manera?

Evaluación:

- ✓ Plenaria de los docentes frente al tema del Bullying o acoso escolar.
- ✓ Reflexiones y compromisos individuales y grupales frente a los mecanismos de solución que se deben accionar frente al Acoso escolar.
- ✓ Plenaria y conclusiones a los que llegaron los grupos de trabajo.

6. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta pedagógica participativa para la Resolución de Conflictos, fue evaluada a lo largo todo el proceso por el grupo de participantes de la comunidad educativa.

A continuación se presentan los resultados obtenidos a lo largo del trabajo realizado en cada una de las sesiones.

Con estudiantes:

A través de los talleres desarrollados con los estudiantes tanto de primaria como de secundaria, se pudo comprender la importancia que la Propuesta ha tenido a lo largo de su desarrollo. Los conflictos que subyacían al interior del estudiantado, eran vistos en forma negativa, de desacuerdo, agresividad y frustración, por lo que este pensamiento cambió significativamente, dejando entrever la importancia de canalizar el conflicto a través del diálogo, la conciliación y la mediación.

Las transformaciones que se fueron dando a lo largo del desarrollo de la propuesta, fueron evidentes, los estudiantes redujeron ampliamente los niveles de agresividad especialmente física y verbal. Cada uno de los espacios trabajados con cada uno de ellos desde el grado preescolar a quinto, ocasionó un acercamiento importante que permitió entenderlos, valorarlos, comprenderlos y aceptarse entre ellos mismos sin discriminación ni violencia.

En el caso de secundaria los estudiantes demostraron su interés en cada uno de los talleres desarrollados, esto les permitió compartir experiencias, creando ambientes sanos de convivencia entre sus compañeros y comunidad en general.

Un punto a favor fue contar con el apoyo del Comité Conciliador que estuvo integrado por un grupo de estudiantes interesados en participar activamente en la

resolución pacífica de los conflictos; además de involucrar de manera activa a la personera estudiantil, quien estuvo presente en todas las sesiones trabajadas, brindando apoyo al desarrollo de la propuesta y trabajando activamente con estudiantes de primaria y secundaria.

Así mismo, a través de las actividades propuestas en cada uno de los talleres, se evidenció el compromiso que tienen los estudiantes para la resolución pacífica de los conflictos. A su vez, manifestaron a lo largo del proceso que es necesario seguir trabajando mancomunadamente con el desarrollo de este tipo de propuestas.

Con Docentes:

Los docentes estuvieron comprometidos en el desarrollo de las actividades propuestas en cada uno de los talleres trabajados. Al principio no se le dio la importancia necesaria, por razones de tiempo, pero con el pasar de los días, se fueron dando cuenta que es necesario trabajar en colectivo, para lograr estrategias de cambio en cuanto a convivencia escolar.

Cada una de las temáticas trabajadas, logró llamar la atención de los docentes, especialmente en lo relacionado con los estudios de caso, las dinámicas y el trabajo en equipo que cada integrante asumió con responsabilidad.

Una acción de destacar en este proceso con los maestros fue la aceptación de algunos excesos de autoridad por parte de ellos, al igual que el ponerse en el lugar del estudiante, reconociendo las situaciones por las cuáles cada uno de ellos puede estar pasando. Los maestros aportaron sus ideas, sentimientos, expresiones y compromisos con respecto al manejo de la convivencia y la resolución pacífica de los conflictos, generando acciones positivas de cambio en el

manejo de la convivencia entre docentes – estudiantes, docentes – docentes, docentes – directivos y docentes – padres de familia.

Los maestros expresan que seguirán trabajando en pro de una mejor convivencia, desarrollando en cada una de sus áreas de conocimiento las competencias necesarias para interactuar con los integrantes de la comunidad.

Con padres de familia:

El trabajo realizado con los padres de familia fue de gran importancia para empezar a generar cambios desde el interior de la familia. Los padres de familia asistieron a cada una de las sesiones trabajadas. No asistieron en su totalidad todos los citados, pero sí se mantuvo un grupo de aproximadamente 30 personas con las cuales se pudo desarrollar la propuesta.

El apoyo de los padres de familia fue primordial en la toma de decisiones, dado que a partir de los intereses de muchos de ellos, se fueron elaborando los talleres. Ellos manifestaron sus inquietudes, intereses y perspectivas vistas desde fuera del aula.

Uno de los grandes aportes que se evidenciaron en el trabajo con padres de familia fue la oportunidad de intercambiar experiencias con otros padres de familia, las situaciones vividas a través de estudios de casos, las relaciones entre padres e hijos y la importancia del manejo adecuado del conflicto a través del diálogo, la conciliación y la expresión.

Los padres de familia agradecieron que los tuvieran en cuenta para el desarrollo de la propuesta, porque a través de ella pudieron tomar pautas para mejorar las relaciones y saber orientar a sus hijos de forma diferente, escuchándolos, comprendiéndolos, tratando de llegar a acuerdos benéficos para las dos partes.

En general, la propuesta tuvo gran impacto en la comunidad educativa, tanto estudiantes, docentes, directivo y padres de familia, encontraron mecanismos que pueden llevar a que un conflicto se resuelva de manera positiva y reconocieron que la mejor manera de resolver los desacuerdos, es a través del diálogo, de compromisos establecidos individual y colectivamente, en donde ninguna de las partes salga afectada.

Por su parte la propuesta se continuará trabajando a nivel de la Institución Educativa, dado que así lo han solicitado los integrantes de toda la comunidad.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La escuela es la base fundamental para el desarrollo de habilidades cognitivas, afectivas y psicosociales. La sana convivencia constituye un pilar ejemplar en la construcción de ciudadanos. Estos deben desenvolverse en ambientes agradables, de participación democrática favoreciendo su integridad. La escuela por su parte debe contribuir a este desarrollo a partir de estrategias pedagógicas conjuntas en las que se puedan poner en marcha procesos de formación de convivencia y paz.

A continuación se muestran las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó con el desarrollo de esta investigación.

Conclusiones.

Con esta investigación se logró diseñar, implementar y evaluar una propuesta pedagógica que ayudó a la formación ciudadana a través del desarrollo de competencias para la resolución pacífica de conflictos.

La transcendencia de la convivencia en la formación integral de los estudiantes, es determinante en los procesos de interacción y de relación tanto a nivel escolar como familiar. Estudiantes, docentes y padres de familia, constituyen armónicamente una sociedad que no está aislada del conflicto y que se debe formar a través de propuestas pedagógicas, que permitan transformar las acciones negativas que se producen al interior de la comunidad.

El desarrollo de la investigación permitió el cumplimiento de los objetivos propuestos que se basaron principalmente en comprender las concepciones y las tipologías del conflicto escolar, además de conocer los factores que afectaban negativamente la convivencia en la institución educativa.

A partir de la problemática que existía frente al inadecuado manejo de los conflictos, se trabajó la propuesta, generando serias transformaciones como lo demuestra la actitud de cambio de los estudiantes, docentes y padres de familia, quienes reconocen y asumen su rol a partir de experiencias, identificando que la violencia genera más violencia y que las estrategias que allí se desarrollaron, han fortalecido los ambientes de convivencia entre sus integrantes; además de comprender que la reconstrucción de valores tanto a nivel familiar como escolar, permite adentrarse en un proceso positivo de formación integral.

Los mecanismos de mediación que se ponen en marcha en las instituciones educativas, permiten que tanto padres, estudiantes y docentes, inicien un proceso de formación permanente, incluyente, del sentir, actuar, comprender al otro, respaldar las opiniones, interpretar de manera positiva los malentendidos. Estas estrategias metodológicas, respaldan el quehacer pedagógico de los docentes y directivos, ya que a partir de las acciones que se den frente a la violencia y el maltrato escolar, se fundamentan en procesos de cambio y mejora que permiten respaldar los mecanismos de convivencia pensando en la comunidad.

El reconocimiento a la igualdad, la construcción de ambientes de paz, el respeto y la armonía grupal, se logran fundamentalmente a partir del compromiso de los participantes a través de una profunda autoevaluación en las acciones personales, que son las que permiten identificar las fortalezas y debilidades, para poner en marcha acciones de cambio y mejora, buscando el bienestar personal y social.

Formar para el conflicto, significa entrar en un proceso de cambio, de no agresión, regulando acciones como el respeto, el diálogo, el autocontrol y la voluntad para asumir el papel de la comunicación con el otro, la forma de expresar los sentimientos, ideas y actitudes sin llegar a herir susceptibilidades. Sin embargo, este proceso requiere de mayor profundización que con el tiempo obtendrá mejores resultados.

La propuesta ha tenido un gran apoyo participativo, reflexivo y de acompañamiento por parte de la Personera Estudiantil y el Comité Conciliador, quienes se han integrado y han participado constantemente, motivando a los demás integrantes, brindando acciones de cambio desde el comité, demostrando que ellos hacen parte de un grupo sólido que pretende mejorar la convivencia y trabajar en beneficio de una comunidad.

A nivel pedagógico la propuesta ha sido tomada con madurez, los docentes se sienten comprometidos con la continuidad de la misma, tratando de mejorar en sus aspectos personales identificados por cada uno de ellos, dando paso a un cambio y transformación de las relaciones entre alumno – profesor, que muchas veces se ve afectada por el miedo a aceptar los errores y reconocer que existen formas de retomar con madurez el papel como docente.

El desarrollo de competencias tanto a nivel de estudiantes, profesores y padres de familia, se han empezado a evidenciar a través de los diferentes ámbitos cognitivo, emocional, comunicativo e integrador, que permiten a la comunidad educativa fortalecer su capacidad de reacción frente al conflicto.

A nivel familiar se ha dado inicio a una etapa de transformación de las relaciones entre padres e hijos, aprender a resolver los conflictos, a solucionar los problemas sin violencia. Lo anterior permite que se fortalezca el ambiente familiar a partir del empleo de nuevas estrategias pedagógicas como lo son el diálogo, la tolerancia, tomándola como una clave para mejorar en la vida en comunidad y en el hogar.

Un aspecto relevante es el conocimiento que se tiene de la propuesta por parte de toda la comunidad educativa como lo es la Dirección de Núcleo del Municipio y otros centros, quienes tienen expectativas hacia la invitación a participar de la misma, con miras a ejecutarla en otras instituciones educativas para lograr acciones de cambio y transformación el ambiente escolar.

Recomendaciones

Uno de los aspectos importantes a trabajar desde la escuela es la necesidad de implementar estrategias de cambio y mejora de la convivencia dentro de un plan democrático en el que puede estar incluido el Gobierno Estudiantil. Allí es en donde se generan espacios para los estudiantes y docentes, en los cuales se interactúa, exponiendo puntos de vista, destacando funciones de los representantes y líderes de los diferentes comités.

A partir del rol que cumple el líder y el personero estudiantil, es viable que a partir del comité conciliador se puedan generar acciones que conduzcan principalmente a mediar casos específicos entre padres e hijos, sobre el daño que produce el maltrato familiar.

En el aspecto pedagógico se hace necesario reconstruir ambientes al interior del aula en donde el papel del profesorado se convierta en una herramienta base para implementar medidas que trasciendan en el bienestar de la creación y construcción de ambientes favorables de paz y cultura democrática.

Se hace necesario tratar de involucrar a los docentes y estudiantes de las otras sedes, dado que la propuesta se trabajó en la Sede A de la Institución y es necesario darla a conocer a las otras sedes, teniendo en cuenta que la mayoría de los estudiantes inician sus estudios de secundaria en la sede principal. Además, es indispensable trabajar la propuesta desde los grados de preescolar y básica primaria.

Tratar de que se involucre el mayor número de padres de familia ya que a partir del conocimiento que ellos adquieran en la aplicación de estrategias pedagógicas en resolución de conflictos en su vida diaria, producirán mayores efectos de la convivencia de sus hijos en la escuela.

Implementar planes de mejoramiento en condiciones de favorabilidad, de repensar los modelos y estrategias empleadas en la propuesta, para que surtan un mayor efecto y se fortalezcan los ambientes de convivencia interna y externa.

Es necesario que la propuesta pedagógica para la resolución de conflictos se dé a conocer y se trabaje conjuntamente con las demás instituciones educativas del municipio, dado que el conflicto escolar es un tema relevante que puede permitir establecer nuevas condiciones para el manejo de la convivencia. Es necesario que a partir de los intereses y expectativas de los posibles participantes, se trabaje en esta temática para la construcción de ambientes democráticos y pacíficos que reduzcan los actuales índices de violencia tanto a nivel escolar como familiar y local.

De igual manera es necesario seguir trabajando la propuesta, enfocada hacia el desarrollo de competencias específicas, perfeccionando su diseño e implementación de la misma y la capacidad de seguir generando replicabilidad en otras instituciones de la región y del país.

BIBLIOGRAFÍA

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, Conflicto y Violencia Intrafamiliar. Universidad Externado de Colombia, Secretaría de Gobierno. Dirección de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia. Bogotá D.C., Febrero 2002.

ARELLANO DE LOGINOW, Norka. Provenición una forma Inteligente de Resolver Conflictos en la Escuela. Trabajo de Grado. Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt (UNERMB), Venezuela, 2006. Disponible en: http://www.quadernsdigitals.net/datos_web/hemeroteca/r_1/nr_767/a_10363/10363.html

CASCÓN SORIANO, Paco. Educar en y para el Conflicto. EN. Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad Autónoma de Barcelona España, 2000. Disponible en: unescopau@pangea.org

CEPEDA, Edilberto. Acoso Escolar a Estudiantes de Educación Básica y Media. En: Revista de Salud Pública Volumen 10(4) Bogotá, Septiembre de 2008.

COLOMBIA CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1098, Código de la Infancia y la Adolescencia. Bogotá D.C., 2008.

COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 375 de Juventudes, Bogotá D.C., Julio 4 de 1997.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Bogotá, D.C. 1991.
Encontrada en: <http://web.presidencia.gov.co/constitucion/index.pdf> [25/03/2011]

CORTINA, Adela. Ciudadanos del Mundo, Hacia una Teoría de la Ciudadanía. Alianza Editorial, S.A. Madrid, 1997.

CORTINA, Adela. Educación en Valores y Responsabilidad Cívica. Primera Edición. Editorial el Búho, Bogotá D.C. 2002.

CHAUX, Enrique. Competencias Ciudadanas: De los Estándares al Aula. Una propuesta de integración a las áreas académicas. Capítulo de Convivencia y Paz. Primera Edición. Ediciones Uniandes. Bogotá D.C. Colombia. Octubre de 2004.

DÍAZ AMADO, Salvador. Propuesta pedagógica participativa de transformación escolar para la autorregulación de la convivencia y la resolución de conflictos por las vías no violentas. Trabajo de Grado. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander. Facultad de Educación, Maestría en Pedagogía. 2007.

DUARTE DUARTE, Jacqueline. Comunicación y Convivencia Escolar. En: Revista Iberoamericana de Educación OEI. No. 37. Medellín, Colombia. Abril 2005.

FERNÁNDEZ, Isabel. Escuela sin Violencia, Resolución de Conflictos. Tercera Edición. Narcea, S.A. de Ediciones. Madrid España, 2006.

GALLO GONZÁLEZ, Gonzalo. El Milagro está en Nuestras Manos. Imprelibros S.A. Séptima Edición. Bogotá D.C., 2000.

GARCÍA TALIEDO, Herminia. Resolviendo Conflictos en la Escuela. Manual para Maestros. Asociación Peruana de Negociación, Arbitraje y Conciliación. Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Edición APENAC, Perú, 1997.

GAVIRIA CASTRO, Fanny Alcira. Administración escolar y cultura del conflicto. Primera Edición. Cali, Abril de 1996.

IBAÑEZ, Nubia E. Propuesta pedagógica participativa que promueva la convivencia y el manejo pacífico de los conflictos. Trabajo de Grado. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander, Facultad de Educación, Maestría en Pedagogía. 2000.

LEY GENERAL DE EDUCACIÓN. Ediciones Lito Imperio. Santafé de Bogotá, D.C., 2000.

MEJÍA NAVARRETE, Julio. Sobre la Investigación Cualitativa. Nuevos Conceptos y Campos de Desarrollo. En: Investigaciones Sociales. Año VIII N° 13, pp. 277-299 [UNMSM/IIHS], Lima, Perú 2004.

MORENO RODRÍGUEZ, María del Carmen. La Mediación en la Resolución de Conflictos. En: IES EL Greco. Toledo. España. p. 2–3. Encontrado en: <http://www.bvsde.ops-oms.org/cursomcc/e/pdf/lectura4.pdf> [15/07/2011]

MUÑOZ QUEZADA, María Teresa. Concepciones y Significados sobre la Convivencia y Violencia Escolar. En: Revista pedagógica, Vol. 28, No. 82. Universidad Central de Venezuela. Caracas, Escuela de Educación. Mayo – Agosto de 2007.

NUÑEZ VARÓN, Jaidivi. Hacia una Reflexión del Impacto de las Experiencias en Conciliación Escolar. EN. Centro de Arbitraje y Conciliación. Cámara de Comercio de Bogotá, D.C., Disponible en: <http://www.serunbogota.unal.edu.co>

PAZ, Andrés. Gestión del Conflicto Escolar en Engativá y Kennedy. Pan American Health Organization. Cámara de Comercio, Editores Ralf Dillman Trau. Bogotá, Marzo de 2007.

PINO JUSTE, Margarita. Concepto, Tipos y Etiología de las Conductas Disruptivas. En: Revista pedagógica Scielo Vol. 28 No. 81. Caracas. Universidad central de Venezuela. Apr. 2007.

PRIETO GARCÍA, Martha Patricia. La Violencia Escolar y Vida Cotidiana en la Escuela Secundaria. Universidad de Colima, Facultad de la Pedagogía. En: Revista Mexicana de Investigación Educativa. Publicación trimestral del Consejo Mexicano de Investigación educativa. RMIE. Vol. 10, No. 27, México, Diciembre 2005.

RODRÍGUEZ ESTRADA, Mauro. Manejo de Conflictos. Serie de capacitación integral 5. Capítulo III. Segunda Edición. Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V. México, D.F. 1998.

ROMERO MORENO, María Eugenia. Violencia en la Escuela. Vida de Maestro. Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico. Panamericana Formas e Impresos. Primera Edición, Santafé de Bogotá, Enero 1999.

SANDOVAL CASILIMAS, Carlos Arturo. Investigación Cualitativa. Enfoques y Modalidades de Investigación Cualitativa: Rasgos Básicos. Bogotá D.C., 1996.

SANDOVAL, Carlos Arturo. Enfoques Cualitativos de la Investigación Social. En: Programa de especialización en teoría, métodos y técnicas de investigación social, INER – ICFES, Medellín. 1997.

TAMAR, Flavia. Estrategias de manejo que implementan los profesores al interior del Establecimiento Escolar. Pontificia Universidad Católica de Chile. En: Revista de Pedagogía Psykhe. Vol. 14 No. 1, Año 2005.

TUVILLA RAYO, José. Cultura de Paz y Educación para la Ciudadanía Democrática. EN. I Jornadas de Cooperación Educativa con Iberoamérica sobre educación y cultura para la paz. Cartagena, Colombia, 2006.

VASCO U., Carlos Eduardo. Tres Estilos de Trabajo en las Ciencias Sociales. CINEP Centro de Investigación y Educación Popular Preámbulo, 5a. Edición. Bogotá D.C., Septiembre de 1990.

ZARATE BECERRA, Inés. Valores, Familia, Civismo y Sociedad. Rezza Editores, S.A. de C.V. Primera Edición. Bogotá D.C. 2003.

ANEXOS

ANEXO A. TIPOLOGÍAS DE RESPUESTAS

ANÁLISIS DE ENTREVISTAS A ESTUDIANTES

PREGUNTA	TIPOS DE RESPUESTA	DEFINICIÓN	DESCRIPTOR
¿Qué conflictos se presentan con frecuencia en la institución educativa?	Agresiones físicas	Son conductas impulsivas que manejan los estudiantes en la relación con los compañeros.	<p><i>LEES07: "Pelear, insultos y a veces o sea se pegan bastante y o sea varias cosas ahí".</i></p> <p><i>JUCE07: "Morales, conflictos he físicos, eeh bueno que se dan por cuestiones de juego, de riñas".</i></p> <p><i>LUIFER09: "Conflictos sobre niñas que le roban los novios a las otras amigas, conflictos sobre peleas ahí en las aulas de clases, conflictos por profesores por algunos reclamos o regaños".</i></p> <p><i>ROKAFO10: "ehhh, peleas, insultos, se maltratan".</i></p> <p><i>NMM06: "Insultos, peleas, dándose golpes".</i></p>
	Agresiones Verbales	Son las expresiones que utilizan los estudiantes en las relaciones interpersonales	<p><i>ELKOR09: "Ehh, maltrato verbal y la convivencia entre los estudiantes".</i></p> <p><i>ALOCA11: "Conflictos así en el centro educativo no se presentan en su mayoría, pero sobre todo lo que más se ven son agresiones verbales entre los compañeros porque físicas son muy pocas"</i></p>
	Problemas personales	Son los problemas que se presentan en el contexto escolar entre los estudiantes.	<p><i>FRANC09: "Se presentan conflictos por problemas personales, por la novia, por envidias".</i></p>
¿Cómo manejan los	Charlas y diálogos	Los estudiantes comprenden que el	<p><i>MARILUD11: Pues el Comité Conciliador, ehhh, cuando es acá en el colegio los</i></p>

<p>conflictos?</p>		<p>diálogo es una estrategia para el manejo del conflicto.</p>	<p><i>estudiantes llama a los implicados para buscar la solución, se escucha el relato de las dos partes y se trata de dialogar.</i></p> <p><i>MABI10: Pues a veces de la mejor manera, con el diálogo, ehhh cuando es entre estudiantes pues los profesores los ayudan, les dan charlas, bueno, eso.</i></p> <p><i>JUCE07: Bueno pues primero tenemos que acudir a los profesores para hacer una mediación entre los compañeros que están armando la riña.</i></p> <p><i>ELKOR09: Entre estudiantes y docentes charlando, en el diálogo.</i></p> <p><i>LUIFER09: No sé, pues ehh, las mujeres vamos y le comentamos a las otras o no sé vamos a arreglarlos pero en forma, ejejej no sé.</i></p> <p><i>ALOCA11: Pues acá en el colegio, en la institución educativa, los manejan con el comité conciliador que trabaja los conflictos escolares y los docentes y alumnos entre sí.</i></p>
--------------------	--	--	---

ANEXO B. REVISIÓN MANUAL DE CONVIVENCIA

OBSERVADOR DEL ESTUDIANTE (ANECDOTARIO) Y MEMORANDOS:

GRADOS	OBSERVACIONES/ DIFICULTADES	COMENTARIOS (I) CONFLICTO Y CONVIVENCIA ESCOLAR
Sexto y Séptimo	<p>Llamado de atención por un problema con una niña de segundo, ya que a la salida de clases se quedaron bañándose en un arroyo.</p> <p>Llamado de atención por portar mal el uniforme. Se le llama la atención por pegarle a una silla.</p> <p>El estudiante no estaba atendiendo a clases por estar molestando con su celular.</p> <p>Se quedó por fuera del salón de clases.</p> <p>Llamado de atención constante por indisciplina en clase y brusquedad en el transporte.</p> <p>No trabaja en clase, interrumpe molestando a los compañeros.</p> <p>El estudiante mantiene demasiada indisciplina en clase, no acata órdenes, se salió del salón, no trabaja y distrae a sus compañeros.</p> <p>En clase pasándose un papel donde escribieron con un compañero cosas morbosas de otra compañera.</p> <p>Entró tarde después del descanso.</p>	<p>Las observaciones que hacen los docentes en el anecdotario dejan ver con claridad el ambiente escolar que se da en la institución educativa, para lo cual se ve reflejada la indisciplina constante en clase, el juego dentro del aula, poco interés en el estudio y las actividades académicas de parte de algunos estudiantes.</p> <p>Así mismo, se puede recalcar que existen elementos que afectan la convivencia y generan conflicto dentro y fuera del aula como lo es el</p>

	<p>El estudiante es muy agresivo, grosero con sus compañeros. Estando en clase cogió unas tijeras y lastimó en el cuello a un compañero y en la mano. Constantemente fomenta el desorden, no tolera a sus compañeros, los insulta y tiene un vocabulario soez. Llamado de atención por constante indisciplina en clase.</p> <p>Llamado de atención por constante indisciplina en clase y fuera de ella. No porta el uniforme de la institución. No trae cuaderno para trabajar en clase. Se queda por fuera del salón en el cambio de clase.</p>	<p>maltrato físico y verbal de los estudiantes.</p> <p>Otros factores que inciden en la indisciplina es el uso de objetos que distraen las clases y el buen desempeño escolar.</p>
GRADOS	OBSERVACIONES/DIFICULTADES	COMENTARIOS (I) CONFLICTO Y CONVIVENCIA ESCOLAR
Octavo y Noveno	<p>Pendiente del juego y descuida el estudio.</p> <p>Se burló de su compañera por un saludo de la radio.</p> <p>Es indisciplinado en clase.</p> <p>El estudiante a la hora del descanso se ofendió y agarró a puños a un compañero del grado séptimo, fomentando el desorden.</p> <p>El estudiante no entró a clase por quedarse por fuera del salón con una de sus compañeras.</p> <p>Comportamiento inadecuado con una estudiante.</p>	<p>En estos grados (octavo y noveno) se mantiene indisciplina y se presenta agresión física y verbal por parte de algunos estudiantes.</p> <p>De igual manera, se puede observar que el trato entre compañeros no se da bajo el margen del respeto, por el contrario, algunos</p>

	<p>Se presenta sin el uniforme a clases.</p> <p>La niña se quedó de camino bañándose en un pozo con otros niños de primaria, fomentando desorden por fuera del establecimiento educativo.</p> <p>Es muy inquieta y habla en clase.</p> <p>Tiene memorando por jugar en el salón y tirar balonazos a los compañeros.</p> <p>Se salió del salón en horas de clase y no entregó el trabajo.</p> <p>Comportamiento inadecuado con caricias, besos y abrazos con un joven frente a sus compañeros.</p> <p>El estudiante le lanzó un pedazo de regla a su compañero por la cara.</p> <p>Se sale constantemente del salón en los cambios de clase, no acata órdenes, fomenta la burla y recocha con sus compañeros.</p> <p>El estudiante vino a clases sin el uniforme.</p> <p>El estudiante agredió físicamente a su hermana, se ofuscó respondiendo con patadas y golpes a la puerta.</p> <p>Es muy grosero y se ofusca fácilmente y no respeta órdenes.</p>	<p>estudiantes mantienen un vocabulario inadecuado con sus compañeros y compañeras de clase.</p> <p>Otra situación que se evidencia en los anecdotarios es el manejo del noviazgo que se inicia principalmente en esta etapa, los estudiantes expresan sus manifestaciones afectuosas y cariñosas frente a otros estudiantes, a las horas de los descansos y tratan de esconderse para que no los vean los docentes.</p> <p>También se presentan situaciones en las cuales los hermanos se defienden violentamente, afianzando el lazo familiar que existen entre ellos.</p>
--	---	--

	<p>El joven le pegó a un niño de primaria, dijo que por defender a su hermano de primaria.</p> <p>El estudiante porta objetos corto punzantes en los útiles escolares de lo cual informaron sus compañeros.</p> <p>Por estar molestando con el balón en la clase de ciencias golpeó en la cara a un compañero.</p> <p>Molesta en clase con el celular.</p> <p>Se sorprendió a la joven haciendo fraude en la evaluación.</p> <p>La estudiante pintó con vinilos los nombres de los compañeros y este hecho es prohibido.</p> <p>No asistió a la formación.</p> <p>Es voluntarioso, contesta cuando se le hacen llamados de atención.</p> <p>Se le hace memorando a la estudiante por encontrarse besándose en los baños con un joven del grado Décimo.</p>	
GRADOS	OBSERVACIONES/DIFICULTADES	COMENTARIOS (I) CONFLICTO Y CONVIVENCIA ESCOLAR
Décimo y Undécimo	No cumple con el aseo de las dependencias de la institución.	Las observaciones hechas a estos

	<p>Se le hace el llamado de atención por encontrarse besándose con una alumna detrás de los baños a la hora del descanso.</p> <p>Viene constantemente a clases sin el uniforme, no presenta excusa.</p> <p>Se entretiene con el celular durante las horas de clase.</p> <p>El estudiante se comporta de manera grosera e irrespetuosa en el trato con los docentes.</p> <p>La estudiante contestó de forma grosera a los llamados de atención de los docentes.</p> <p>El estudiante entró tarde a clase y cuando se le preguntó el por qué, respondió en forma irrespetuosa a los docentes.</p>	<p>estudiantes en el anecdotario, muestran la irresponsabilidad, el incumplimiento en dichas actividades, la forma irrespetuosa de contestarle a los docentes, las entradas tarde a clases y las manifestaciones de cariño y afecto durante la etapa del noviazgo en presencia de otros.</p>
--	---	--

ANEXO C. DIARIO DE CAMPO

OBSERVACION No. 001

Fecha: 27 de Enero de 2011.
Hora de Inicio: 9:30 a.m.
Hora de Finalización: 10:00 a.m.
Lugar: Sede A
Objetivo: Identificar el estado de la convivencia escolar.
Personas Observadas: Estudiantes y docentes

Descripción del Escenario: Los estudiantes se encuentran disfrutando del descanso de la jornada escolar. Ellos están ubicados en diferentes zonas del colegio, otros en el salón de clases, unos en la cooperativa escolar y los demás en las canchas.

En el recorrido que hace la investigadora por la institución educativa observa a varios grupos de estudiantes por los alrededores del plantel. Algunos de ellos están hablando con sus compañeros de curso, las niñas y los niños se reúnen en grupos del mismo género para hablar, jugar, comprar en la cooperativa e ir a los baños. Los niños y niñas de primaria juegan a las lleva, corren por toda la institución. Dentro de los salones de clase se quedan algunos estudiantes escribiendo, otros adelantando trabajos, hablando por celular y sentados en los pupitres.

Durante el tiempo que transcurre el descanso, los docentes se reúnen en la cocina para tomar onces, hablar y comentar lo que ha pasado en la jornada.

En la cancha de la institución se encuentran jugando microfútbol los estudiantes del grado octavo, hay niños y niñas en los alrededores mirando el partido. En la cancha de arena que está ubicada en la parte de arriba de la sede se encuentran

jugando niños de preescolar a undécimo. En unas de las sillas que se están ubicadas a la entrada de la institución educativa se encuentran dos parejas de novios hablando.

En todos los alrededores los niños más pequeños juegan sin control, se empujan, gritan, dicen groserías, corren rápidamente por todas partes. Algunas de las niñas de primaria me llaman para que intervenga en una discusión que tiene una niña del grado tercero con un niño del grado cuarto.

II. HD. 2701: ¿Qué pasó niñas?

IE 3 2701: ¡Profesora sabe que Karen le pegó a un niño de cuarto!.

II HD 2701: ¿En dónde sucedió esto?

IE 3 2701: Allí profe, vamos y le mostramos. El niño está llorando porque ella lo empujó y lo hizo caer.

II HD 2701: ¡Háganme el favor y me llaman a Karen!

II HD 2701: Nena (¿Qué fue lo que pasó?)

IE 3 2701: Profe que yo estaba jugando con los compañeros y él se cayó sin culpa y las niñas gemelas dijeron que yo había sido, pero yo no le hice nada.

II HD 2701: ¿Y cuál niño fue? ¿Cómo se llama?... Nenas háganme el favor y me lo llaman.

II HD 2701: ¿Hola mi amor, qué te pasó?...

IE 4 2701: Profe que esa niña me empujó y me hizo caer.

IE 3 2701: No profesora, eso no fue así, es que estábamos jugando. Él también me pegó.

En ese momento pasa por ese sitio la docente encargada de ese grupo y comenta:

ID 2701: ¿Qué fue lo que pasó?

II HD 2701: Profesora Sara, que al parecer Karen hizo caer a este niño.

ID 2701: Ahhh Dios mío, eso siempre es así. Karen usted siempre les pega a los niños, es muy cansona y agresiva. Karen toca que le pida disculpas al niño y no lo vuelva a empujar. Deje de molestar y éntrese al salón.

II HD 2701: Profe Sara y ¿Cómo ha sido el comportamiento de Karen últimamente?

ID 2701: Nooo, esta niña les pega a los niños y sigue igual de cansona, es indisciplinada, molesta mucho en clase, es grosera y atrevida. Ya le he tenido que llamar la atención muchas veces por las mismas razones.

II HD 2701: Hay no, ¿entonces sigue presentando problemas como el año pasado?

ID 2701: Sí, molesta demasiado y es terrible.

En ese momento se escucha el timbre para entrar a los salones, por lo que es necesario retirarme.

II	Participación de la Investigadora	Comentarios relacionados con las intervenciones que hace la investigadora durante las observaciones.
IE	Intervención de los estudiantes	<p>Los estudiantes durante los descansos realizan actividades de juego. Hay una gran brecha entre las actividades que desarrollan los estudiantes de bachillerato con las que desarrollan los niños de primaria.</p> <p>Los estudiantes más grandes suelen hablar con sus compañero(a)s, usar el celular, sentarse a observar los partidos, parejas de novios hablando y otros reunidos en los salones de clase. Por su parte los niños de primaria juegan por todos los alrededores de la institución, gritan, saltan, cruzan las canchas de lado a lado, juegan a las lleva etc. La institución educativa cuenta con grandes espacios permitiendo que los</p>

		<p>estudiantes estén esparcidos por toda la institución educativa.</p> <p>Por otra parte, varios estudiantes de básica primaria acuden a mí para llevar quejas y reclamos sobre los conflictos que se presentan durante el descanso.</p>
ID	Discurso del profesor	<p>La docente que interviene en la conversación sostenida con los estudiantes de primaria, le ha tenido que llamar la atención varias veces a la estudiante que sostuvo el problema con su compañero de otro curso. Se nota que el profesor suele arreglar el conflicto enviando a la niña al salón y deja las cosas así sin buscar mecanismos de mediación.</p>
CONV. ESC.	Convivencia y Conflicto Escolar	<p>Se puede identificar que la convivencia se ve alterada por los conflictos en este caso con estudiantes de básica primaria. Además, es evidente que hay niños más indisciplinados que otros y la convivencia se ve alterada por conflictos dentro y fuera del aula de clases. Los docentes no asumen una posición de mediación, sino que por el contrario dejan la situación calmada por el momento, pero no se toman medidas con respecto a la sana convivencia y a la resolución pacífica de los conflictos escolares.</p>
Otros	Ausencia de los docentes	<p>Los docentes hacen poco acompañamiento a los estudiantes en las horas del descanso, siendo este uno de los mejores espacios que ellos aprovechan para descontrolarse, dando paso a situaciones de conflicto e indisciplina.</p>

ANEXO D. FORMATO CUESTIONARIO A ESTUDIANTES

ESTUDIANTES

CUESTIONARIO

CONFLICTO Y
CONVIVENCIA ESCOLAR.

Dirigido a estudiantes de la Institución Educativa Versalles del Municipio de San Gil.

El siguiente cuestionario hace parte de una iniciativa pedagógica y participativa, orientada a conocer el estado de los conflictos y la convivencia en la Institución Educativa “Sede A, Buenos Aires Uno”. Conscientes de las situaciones que se pueden vivenciar en los sitios en donde habitamos la mayor parte del tiempo como estudiantes, se ha iniciado un trabajo investigativo de tipo cualitativo, el cual puede contribuir a conocer las diversas situaciones que existen en el entorno escolar y a la vez aportar ideas e información pertinente que conduzca a la transformación del ambiente escolar y tomar medidas para su mejoramiento.

De acuerdo a su experiencia como estudiante, le pedimos que conteste en forma detallada y en su totalidad el cuestionario, atendiendo a aquello que conoce, piense o perciba sobre las cuestiones allí planteadas. La información aportada tendrá la mayor reserva y confidencialidad. Estamos seguros de que su aporte será valioso para determinar el estado de la convivencia del Centro Educativo.

1. ¿Qué conflictos se presentan con frecuencia en la institución educativa?
2. ¿Para usted qué tipo de comportamientos son los que alteran la convivencia en la institución educativa?

3. ¿Cómo reacciona usted cuando se presentan conflictos en la institución educativa?
4. ¿Cuáles son las causas por las que se presentan conflictos en la institución?
5. ¿Cuáles son las formas de agresión más comunes que se presentan en la institución educativa?
6. ¿Qué acciones desempeñan los docentes cuando los estudiantes entran en conflicto?
7. De acuerdo a su comportamiento. ¿De qué manera se han visto afectados sus compañeros con sus acciones? ¿Cuáles han sido las consecuencias?
8. Según su opinión ¿Cómo deben ser abordados los conflictos en la institución?
9. ¿Cómo es la relación de los profesores con sus estudiantes?
10. ¿Qué piensa acerca del trato que se da entre compañeros de clase?
11. ¿Cómo cree que pueden evitarse las situaciones de conflicto presentadas en la institución?

Escriba algunas sugerencias que puedan conducir al mejoramiento de la convivencia en el Centro Educativo.

Agradecemos su colaboración por la información suministrada.

ANEXO E. FORMATO CUESTIONARIO A DOCENTES

PROFESOR(A)

CUESTIONARIO

CONFLICTO Y CONVIVENCIA ESCOLAR.

Dirigido a profesores(as) del Centro Educativo Versalles del Municipio de San Gil.

El siguiente cuestionario hace parte de una iniciativa pedagógica y participativa, orientada a conocer el estado de los conflictos y la convivencia en la Institución Educativa. El objetivo es conocer a través de sus propias experiencias y vivencias las concepciones que se tienen con respecto a estos temas.

De acuerdo a lo anterior, le pedimos que conteste en forma detallada y en su totalidad el cuestionario, atendiendo a aquello que conoce, piense o perciba sobre las cuestiones allí planteadas. La información aportada tendrá la mayor reserva y confidencialidad. Estamos seguros de que su aporte será valioso para determinar el estado de la convivencia del Centro Educativo.

1. ¿Cuál es su opinión con respecto a la convivencia que se vive en la institución educativa?
2. ¿Qué significado tiene para usted un conflicto escolar?
3. ¿Qué tipo de relación se da entre los estudiantes y docentes?
4. ¿Cómo son las relaciones entre los padres de familia y los entes del centro educativo?

5. ¿Qué medidas adopta el profesorado ante los conflictos que se producen en la institución?
6. ¿Cómo es la relación de los profesores con los demás compañeros del centro educativo?
7. ¿En qué lugares se suelen presentar los conflictos?
8. ¿Qué piensa usted acerca del trato de los estudiantes frente a los compañeros de clase?
9. ¿Qué tipo de medidas son adoptadas por el profesorado entre los conflictos que se producen en la institución educativa?
10. ¿Cuál es la actitud de los directivos con respecto a las situaciones de conflicto presentadas en la institución educativa?
11. ¿Cuáles son los factores que influyen o afectan la convivencia en la institución educativa?
12. ¿Qué tipo de actividades se desarrollan en la institución educativa para favorecer el clima de convivencia?
13. Escriba algunas sugerencias que puedan ser empleadas para prevenir y resolver los conflictos entre los miembros de la comunidad educativa.

Agradecemos su colaboración por la información suministrada.

ANEXO F. FORMATO ENTREVISTA A ESTUDIANTES

ESTUDIANTES

ENTREVISTA

CONFLICTO Y CONVIVENCIA ESCOLAR.

Lugar: _____

Fecha: _____

Hora de iniciación: _____

Código entrevistado: _____

Hora de terminación: _____

Objetivo: Identificar las situaciones de conflicto presentadas en la institución educativa.

1. ¿Qué conflictos se presentan con frecuencia en la institución educativa?
 - 1.1. ¿Cómo los manejan?
 - 1.2. ¿Qué papel desempeñan los docentes, cuando los estudiantes entran en conflicto?
 - 1.2.1. ¿Cuáles son los docentes encargados del manejo de la convivencia en el centro educativo?
 - 1.2.2. ¿Cómo actúa y qué estrategias emplea ese docente para mediar el conflicto?
2. ¿Cómo aborda usted un conflicto personal?
 - 2.1. ¿Qué actitud toma?
3. ¿Cuáles conflictos se han presentado durante la jornada escolar?
 - 3.1. ¿Qué conflictos se dan por fuera de la jornada escolar?
 - 3.2. ¿Podría recordar un conflicto reciente?
 - 3.2.1. ¿Cuál era su interés en ese conflicto?
 - 3.2.2. ¿Qué pretendía la otra parte?

3.2.3. ¿Siente que ese conflicto quedó resuelto o quedó pendiente?

4. ¿En su grado o grupo qué conflictos conoce?

4.1. ¿Qué papel desempeña usted en estos casos?

4.2. ¿Qué conflictos ha tenido usted con sus compañeros de grupo?

4.2.1. ¿Por qué motivo se generó el conflicto?

4.3. ¿Qué conflictos ha tenido con estudiantes de otros grados?

4.3.1. ¿Qué piensa acerca de la situaciones que motivaron estos conflictos?

4.4. ¿Qué conflictos ha tenido usted con los maestros?

4.4.1. ¿Cómo asumió el maestro el conflicto?

4.4.2. ¿Cómo asumió usted ese conflicto?

5. ¿Qué aspectos considera usted, son los generadores de conflictos en la institución?

6. ¿Qué estrategias propondría para mejorar la convivencia en la institución educativa?

Agradecemos su colaboración por la información suministrada.

ANEXO G. FORMATO ENTREVISTA A DOCENTES

DOCENTES

ENTREVISTA

CONFLICTO Y

CONVIVENCIA ESCOLAR.

Lugar: _____

Fecha: _____

Hora de iniciación: _____

Código entrevistado: _____

Hora de terminación: _____

Objetivo: Identificar las situaciones de conflicto presentadas en la institución educativa.

1. ¿Por qué razones cree que se generan conflictos en la institución educativa?
2. ¿Qué incidencia tiene un conflicto en el ambiente escolar?
3. ¿Cuáles son los conflictos que se presentan con mayor frecuencia en la institución educativa donde usted labora?
 - 3.1. ¿Qué papel desempeña usted en el manejo de esos conflictos?
 - 3.2. ¿Cuál es su disponibilidad dentro de su jornada escolar para el manejo de los conflictos presentados?
 - 3.2.1. ¿Qué personas son las encargadas para desempeñar esta función?
 - 3.2.2. ¿Qué estrategias son empleadas por los docentes para solucionar los conflictos?
4. ¿Cuáles son los conflictos que se dan con mayor frecuencia entre docentes?
 - 4.1. ¿Por qué razones se generan?
 - 4.2. ¿Cómo los manejan?
 - 4.3. ¿Podría recordar un conflicto reciente que se le haya presentado con alguno de sus compañeros?
 - 4.3.1. ¿Cuál era su interés en ese conflicto?
 - 4.3.2. ¿Qué pretendía la otra parte?
 - 4.3.3. ¿Siente que ese conflicto quedó resuelto o quedó pendiente?

5. ¿Qué conflictos ha tenido usted con sus estudiantes?
 - 5.1. ¿Cuál fue su actitud frente a ese conflicto presentado?
 - 5.1.1. ¿Qué hizo para resolverlo?
 - 5.2. ¿En qué oportunidades siente usted, que ha sido el causante o autor de un conflicto presentado con sus estudiantes?
 - 5.3. ¿Cómo asume usted el papel maestro – estudiante?
6. ¿Quién cree que deba encargarse en la institución educativa de ayudar a mediar y a resolver los conflictos que se presentan?
 - 6.1. ¿Por qué razones?
7. ¿Qué conflictos se le han presentado con los padres de familia?
8. ¿Qué conflictos se le han presentado con los directivos de la institución educativa?
9. ¿Qué acciones se deben tener en cuenta según su criterio, para mejorar la convivencia de la institución educativa?

Agradecemos su colaboración por la información suministrada.

ANEXO H. FORMATO GRUPO FOCAL ESTUDIANTES

OBJETIVO: Profundizar la información acerca de los conflictos escolares y la convivencia, suministrada por los estudiantes en los cuestionarios y entrevistas.

PARTICIPANTES: Estudiantes e Investigadora.

DURACIÓN DEL CONVERSATORIO: 60 Minutos.

NÚMERO DE ESTUDIANTES EN LA ENTREVISTA: 8 Estudiantes.

1. Cuando ustedes mencionan que hay **discriminación** de parte de algunos estudiantes, de qué forma se sienten discriminados?
2. ¿Por qué en algunas ocasiones en las que suelen presentarse los conflictos, ustedes como estudiantes no hacen nada?
3. ¿Cuándo ustedes dicen que una de las causas por las que se generan conflictos es la **falta comunicación**, de qué forma lo vivencian?
4. ¿En algunos casos ustedes mencionan que hay conflictos, porque algunas **personas se sienten superiores o más que las otras**, en qué forma se da esto?
5. ¿De qué manera se da el **irrespeto y la falta de comunicación** entre estudiantes y docentes?
6. ¿Qué importancia tiene para ustedes el **desconocimiento que a veces tienen los docentes** en los conflictos que presentan los estudiantes?
7. ¿En qué están de acuerdo y en qué no con el conducto regular que llevan los docentes en casos de conflicto e indisciplina de los estudiantes?
8. ¿Qué tipo de relaciones se manejan entre padres e hijos en los hogares?

ANEXO I. FORMATO GRUPO FOCAL PADRES DE FAMILIA

OBJETIVO: Recolectar información sobre las concepciones que tienen los padres de familia en cuanto a los conflictos que presentan sus hijos en la escuela y estrategias para solucionarlos.

PARTICIPANTES: Padres de Familia, Investigadora y Personera Estudiantil.

DURACIÓN DEL CONVERSATORIO: 30 Minutos.

NÚMERO DE PADRES DE FAMILIA EN LA ENTREVISTA: 8 Padres.

1. ¿Qué conflictos conocen de sus hijos en la escuela o colegio?
2. ¿Por qué creen que se presentan conflictos en el colegio?
3. ¿Cómo es el comportamiento de los hijos en el hogar cuando tienen problemas o conflictos en el colegio?
4. Cuando sus hijos presentan indisciplina o conflictos, ¿qué hacen los docentes de la institución educativa para solucionarlos?
5. ¿Cuáles cree que pueden ser las causas de los conflictos presentados con sus hijos en el hogar y en el colegio?
6. ¿Qué propondrían para mejorar la convivencia de sus hijos en el hogar y colegio?
7. ¿Qué aspectos creen ustedes son los que faltan en el hogar y colegio para aprender a solucionar los conflictos presentados con sus hijos?

ANEXO J. FORMATO GRUPO FOCAL DOCENTES

OBJETIVO: Profundizar la información sobre convivencia y conflicto escolar suministrada por los maestros en los cuestionarios y entrevistas.

PARTICIPANTES: Docentes e Investigadora.

DURACIÓN DEL CONVERSATORIO: 30 Minutos.

NÚMERO DE DOCENTES EN LA ENTREVISTA: 8 Docentes.

1. ¿Cuándo ustedes dicen que **falta compromiso por parte de los padres de familia en la formación de sus hijos**, a qué hacen referencia específicamente?
2. ¿Cuándo ustedes mencionan que en caso de conflicto **se sigue el conducto regular**, qué estrategias se emplean en ese momento para buscar un cambio positivo en los estudiantes?
3. ¿Qué acciones consideran ustedes son las importantes para mejorar los **problemas de convivencia que se dan entre maestros**?
4. ¿Por qué consideran ustedes que los sitios en donde se generan los conflictos con mayor frecuencia son: **en las horas de los descansos, en el campo deportivo o en los cambios de clase**?
5. ¿Cómo es la **problemática familiar** de algunos estudiantes que causan conflictos e indisciplina en el colegio?
6. ¿De qué manera se están fortaleciendo los ambientes de convivencia entre estudiantes, docentes y padres de familia en la institución educativa?
7. Mencione estrategias para resolver conflictos y mejorar la convivencia de la institución educativa.

ANEXO K. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA PADRES DE FAMILIA

Señores Padres de Familia:

Los invito a que respondan con mucha sinceridad las siguientes preguntas relacionadas con la aplicación de la **Propuesta Pedagógica para la Resolución de Conflictos**:

1. ¿Cómo ha contribuido la propuesta en mi vida personal y familiar? ¿Cómo me ha parecido la propuesta?

2. Después de haber participado en los talleres de la propuesta, ¿cómo me siento? ¿Qué actitudes cambiaría para comportarme diferente ante los conflictos que se me presenten?

3. ¿Para qué me sirve dialogar y aprender a comunicarme con las personas que convivo?

4. ¿Es necesario emplear con mis hijos el autoritarismo o la violencia para que me respeten? ¿Es importante que ellos me respeten? ¿Por qué?

5. ¿En qué forma de ahora en adelante voy actuar ante tanta intolerancia? ¿Es necesario enseñarles a mis hijos a ser tolerantes?

6. ¿Por qué debo evitar las agresiones físicas, verbales y la violencia en el hogar?

Escribo brevemente cómo actuaría ahora si se me presentara un conflicto.

Muchas gracias por su participación. “Recuerde que el conflicto es una oportunidad para resolver nuestras diferencias sin necesidad de recurrir a la agresión”.