

**CARTILLA PARA LA CONCILIACIÓN DE CONFLICTOS ENTRE ESTUDIANTES  
DE LOS GRADOS QUINTOS EN LA I.E.M. SAN JUAN BOSCO**

**BRISBANY DAYANA BEDOYA BARON**

**RUTH DEL CARMEN CORAL ESCOBAR**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES**

**LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA CON ENFASIS EN CIENCIAS  
SOCIALES**

**SAN JUAN DE PASTO**

**2011**

**CARTILLA PARA LA CONCILIACIÓN DE CONFLICTOS ENTRE ESTUDIANTES  
DE LOS GRADOS QUINTOS EN LA I.E.M. SAN JUAN BOSCO**

**BRISBANY DAYANA BEDOYA BARON**

**RUTH DEL CARMEN CORAL ESCOBAR**

**Proyecto de Trabajo de Grado para optar el Título de Licenciadas en  
Educación Básica con énfasis en Ciencias Sociales**

**Asesor:**

**LIC. JAIRO PABON ERAZO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES**

**LICENCIATURA EN EDUCACION BÁSICA CON ÉNFASIS EN CIENCIAS  
SOCIALES**

**SAN JUAN DE PASTO**

**2011**

**Nota de aceptación**

.....  
.....  
.....

-----

**Firma del presidente del jurado**

-----

**Firma jurado**

-----

**Firma jurado**

-----

**San Juan de Pasto, 23 de Febrero de 2010**

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de Grado son de responsabilidad exclusiva del autor”

Artículo 1. Del acuerdo #324 del 11 de Octubre de 1966, emanado por el Consejo Directivo de la Universidad de Nariño

## **AGRADECIMIENTOS**

A la I.E.M. San Juan Bosco, a los docentes de los grados quintos, por brindarnos un espacio para el desarrollo de este trabajo de grado.

A los niños de los grados quintos de la I. E .M San Juan Bosco, por su colaboración y compromiso en el desarrollo de los talleres, lo cual nos permitió comprometernos aun mas con nuestra profesión.

A la Universidad de Nariño, y al Departamento de Ciencias Sociales, por brindarnos los instrumentos necesarios para el desarrollo de este trabajo de grado.

A nuestro, asesor el Licenciado Jairo Pabón Erazo, por su orientación y colaboración.

A nuestras familias por su apoyo incondicional a lo largo de nuestra carrera profesional

A nuestras compañeras Mónica y Adriana por aquellos momentos de aprendizaje intelectual como emocional compartido a lo largo de nuestra formación como docente.

## DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a Dios y a mi familia, por acompañarme en cada una de las locuras que he emprendido y ser siempre mis más fervientes seguidores.

A mis padres, por todo lo que me han dado en esta vida, especialmente por sus sabios consejos y por estar a mi lado en los momentos difíciles.

A mi “Mamita” Aura Escobar quien con su sencillez me ha ayudado a encontrar la luz cuando todo es oscuridad.

A mi “Papito” Marco Aurelio Coral quien me dio fortaleza en los momentos de decaer y en este momentos debe estar orgulloso.

A mi hija Danna Valentina Santacruz Coral quien es la luz que guía mi camino

A mis hermanos Anabell, Wilson y José Luis quienes me acompañaron en silencio con una comprensión a prueba de todo.

A mi novio Giovanny Santacruz quien me brindo su apoyo en todo momento.

A mis sobrinos Marco Eddy, Jhoan Sebastián, Tatiana, Ana Daniela, Jefferson y Melisa por ser mis amiguitos nunca los olvidare...

A mí cuñado y cuñada por motivarme a seguir con mis estudios.

Y en general agradezco a todos mis amigos/as por no dejarme decaer en el transcurso de mi carrera.

“Con el verdadero maestro el discípulo aprende a aprender, no a recordar y obedecer. La compañía del noble, no modela sino que libera”

**Autor:** Nisargadatta

**RUTH DEL CARMEN CORAL ESCOBAR**

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la oportunidad de vivir y de experimentar nuevos caminos para fortalecerme.

Al apoyo moral y económico que me han brindado mi padre José Edgar Bedoya y mi madre Erenia Barón Correa en el transcurso de mi carrera profesional.

A mi hijo Samuel David que se convirtió en la luz y fuerza que guía mi vida, y quien me impulsa para tratar de ser mejor cada día de mi existencia.

A la cooperación constante de mis hermanos Johan y Fabian Dario Bedoya Barón en cada momento de mi carrera profesional

A mis compañeras Ruby, Mónica, Adriana, Diana, Vivis, Patricia, Ingrid, Jenifer, Angélica por brindarme la oportunidad de compartir nuevas experiencias y por ser cómplices de cada locura.

A mis profesores por ser las personas que se convirtieron en guías y orientadores a lo largo de mi carrera profesional.

**BRISBANY DAYANA BEDOYA BARÓN**

## RESUMEN

La educación es una necesidad, pero es más urgente educar para la conciliación de conflictos ya que las democracias actuales sufren una crisis que solo se podrá superar cuando de la democracia como procedimiento, se pase a la democracia como forma de vida, como condición de cada persona. En ello es de vital importancia la tarea de la escuela; es por esta razón que este trabajo de grado va encaminado a brindar herramientas para lograr guiar tanto a docentes, educandos y padres de familia en la conciliación de conflictos escolares; para que realmente se involucre a la comunidad educativa en los problemas que afectan en su entorno, logrando la tarea de mejorar la sociedad en la que se vive, para ello el deber del educador, es ayudar a los estudiantes a llegar a ser mejores seres humanos con valores de justicia y solidaridad. En donde el principal cometido de la educación es favorecer a los niños y adolescentes en proceso de formación escolar a ser cada vez más humanos, y la conciliación del Conflicto es una vía importante y vital en esta tarea. En un mundo amenazado por tantas armas de destrucción masiva, que hasta pueden acabar con la especie humana, urge educar para la paz desde el convencimiento y el contagio del mismo.

## **ASBTRACT**

The education is a necessity, but it is but urgent to educate since for the reconciliation of conflicts the current democracy they suffer a crisis that alone one will be able to overcome when of the democracy like procedure, spend to the democracy like form of life, as each person's condition. In it is it of vital importance the task of the school; it is for this reason that this grade work goes guided to offer tools to be able to guide so much to educational, student and family parents in the reconciliation of school conflicts; so that really you involve to the educational community in the problems that affect in their environment, achieving the task of improving the society in which one lives, for it the educator's duty, is to help the students to end up being better human beings with values of justice and solidarity where the main one made of the education it is favor to the children and adolescents in the process of school formation to be every time but human, and the reconciliation of the conflict is an important and vital road in this task. In a world threatened by so many weapons of massive destruction that until it can put an end to the human species, it urges to educate for the peace from the convincing and the infection of the same one.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	18
<b>PRIMERA PARTE</b>	19
<b>1. ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN</b>	19
1.1 TEMA	19
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.3 DESCRIPCIÓN	20
1.4 JUSTIFICACIÓN	21
1.5 PREGUNTAS ORIENTADORAS	23
1.6 OBJETIVOS	24
1.6.1 Objetivo General	24
1.6.2 Objetivo Específicos	24
<b>2. PROCESO METODOLÓGICO</b>	25
<b>2.1 CARACTERÍSTICAS DE INVESTIGACIÓN</b>	25
2.1.1 Tipo de Investigación	25
2.1.1.1 Metodología	25

2.1.2 Tipo de Enfoque	28
2.1.3 Tipo de Estudio	29
<b>2.2 FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>30</b>
2.2.1 Primarios	30
2.2.2 Secundarios	30
<b>2.3 TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b>	<b>30</b>
2.3.1 Observación participativa	30
2.3.2 Observación no participante	30
2.3.3 Entrevista	31
2.3.3.1 Entrevista Semiestructurada	31
<b>3. MARCO REFERENCIAL</b>	<b>32</b>
<b>3.1 MARCO DE ANTECEDENTES</b>	<b>32</b>
<b>3.2 MARCO CONTEXTUAL</b>	<b>34</b>
3.2.1 Contexto Externo	34
3.2.1.1 Ubicación de la I.E.M San Juan Bosco	35
3.2.2 Contexto Interno	36
3.2.2.1 Misión	36
3.2.2.2 Visión	36
3.2.2.3 Objetivos de la Institución	37
3.2.2.4 Perfiles	37

<b>3.3 MARCO LEGAL</b>	<b>38</b>
<b>3.4 MARCO TEÓRICO</b>	<b>42</b>
<b>3.5 MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>56</b>
<b>SEGUNDA PARTE</b>	<b>64</b>
<b>4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DURANTE EL DIAGNOSTICO Y EL DESARROLLO</b>	<b>64</b>
<b>4.1 CAPITULO I</b>	<b>64</b>
<b>4.1.1 DIVERSAS FORMAS DE AFRONTAR LOS CONFLICTOS QUE SE PRESENTAN EN LOS GRADOS QUINTOS DE LA I.E.M SAN JUAN BOSCO.</b>	<b>64</b>
<b>4.2 CAPITULO II</b>	<b>79</b>
<b>4.2.1 TALLERES PARA LA CONCILIACIÓN DE CONFLICTOS QUE SE PRESENTAN EN LOS GRADOS QUINTOS DE LA I.E.M SAN JUAN BOSCO</b>	<b>79</b>
4.2.1.1 Clases de conflictos	80
4.2.1.2 Conciliación de Conflictos	89
4.2.1.3 Relación entre compañeros	91
4.2.1.4 Intervención en un conflicto	95

4.2.1.5	Conocimiento del Manual de Convivencia	100
<b>4.2.2</b>	<b>TALLERES PARA ESTUDIANTES</b>	<b>102</b>
4.2.2.1	Taller #1 Clases de conflictos	107
4.2.2.1.1	Cuento la Madrastra	109
4.2.2.2	Taller #2 Conciliación de conflictos	111
4.2.2.2.1	Cuento: Lío en la clase de Ciencias	113
4.2.2.3	Taller #3 Relación entre compañeros	115
4.2.2.3.1	Cuento: un niño, sus abuelos y una silla	117
4.2.2.4	Taller #4 Intervención en los conflictos	119
4.2.2.4.1	Cuento: Tintín el niño avispa	121
4.2.2.5	Taller #5 Manual de convivencia	123
4.2.2.5.1	Casos	125
<b>4.2.3</b>	<b>TALLERES PARA DOCENTES</b>	<b>126</b>
4.2.3.1	Taller #1 Clases de conflictos	128
4.2.3.1.1	Caso #1	129
4.2.3.2	Taller #2 Conciliación de conflictos	130
4.2.3.2.1	Caso #2	131
4.2.3.3	Taller #3 Mediadores	132
4.2.3.3.1	Caso #3	133
<b>4.2.4</b>	<b>TALLER CONCILIACION DE CONFLICTOS PARA PADRES DE</b>	

<b>FAMILIA DE LOS ESTUDIANTES DE LOS GRADOS QUINTOS DE LA</b>	
<b>I.E.M SAN JUAN BOSCO</b>	136
4.2.4.1 Imágenes de la familia	138
4.2.4.2 Casos	138
<b>4.3. CAPITULO III</b>	140
<b>4.3.1 CARTILLA PARA LA CONCILIACION PACIFICA DE CONFLICTOS</b>	
<b>DESDE UNA PROPUESTA PEDAGOGICA PARA LOS ESTUDIANTES</b>	
<b>DE LOS GRADOS QUINTOS DE LA I.E.M SAN JUAN BOSCO</b>	140
4.3.1.1 Análisis de los talleres realizados por los estudiantes de los grados quintos de la I.E.M San Juan Bosco	140
4.3.1.1.1 Clases de conflictos	141
4.3.1.1.2 Conciliación de conflictos	143
4.3.1.1.3 Relación entre compañeros	146
4.3.1.1.4 Intervención en un conflicto	150
4.3.1.1.5 Manual de Convivencia	152
4.3.1.2 Análisis de los talleres realizados por los Docentes de los grados quinto de la I.E.M San Juan Bosco	155
4.3.1.2.1 Clases de conflictos	157

4.3.1.2.2. Conciliación de conflictos	160
4.3.1.2.3 Relación entre compañeros	164
4.3.1.2.4 Intervención en un conflicto	167
4.3.1.3 Análisis del taller realizado por los padres de familia de los niños de los grados quintos de la I.E.M San Juan Bosco	170
<b>4.4. CAPITULO IV</b>	<b>176</b>
<b>4.4.1. EVALUCIÓN DE LOS TALLERES PROPUESTOS PARA LA CONCILIACION DE CONFLICTOS ESCOLARES DENTRO DE LA I.E.M SAN JUAN BOSCO</b>	<b>176</b>
<b>5. CARTILLA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE LOS GRADOS QUINTOS DE LA I.E.M. SAN JUAN BOSCO PARA LA CONCILIACIÓN DE LOS CONFLICTOS DE UNA MANERA PACÍFICA</b>	<b>179</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>201</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>204</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>208</b>

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
<b>Anexo A:</b> Formato de entrevistas semiestructurada dirigidas a los estudiantes de los grados quintos de la I.E.M San Juan Bosco	209
<b>Anexo B:</b> Formato de entrevistas semiestructurada dirigidas a los docentes Directores de grupo de los grados quintos de la I.E.M San Juan Bosco	210
<b>Anexo C:</b> Formato de entrevistas semiestructurada dirigidas a los padres de familia de los niños de los grados quintos de la I.E.M San Juan Bosco	211
<b>Anexo D:</b> Matriz de categorización	212
<b>Anexo E:</b> Descripción de la matriz	215
<b>Anexo F:</b> Descripción del Diario de campo	217

## LISTA DE MAPAS

	<b>Pag.</b>
<b>Mapa 1:</b> Ubicación de la I.E.M. San Juan Bosco	35

## INTRODUCCIÓN

La escuela como microsistema de la sociedad, crea un contexto donde los niños experimentan poder, y algunos llegan a familiarizarse con la opresión que algunos pocos realizan. Los oprimidos acaban aceptando como natural la posición privilegiada de algunos iguales y construyen una imagen de si mismos como subordinados, e internalizan un sentimiento de baja autoestima y un elevado resentimiento. A su vez, los dominadores pueden sufrir daños emocionales. Estos no pueden correr el riesgo de ser conscientes de sus propios sentimientos y emociones, ya que podrían llegar a ser sensibles al dolor de aquellos de los que abusan. Las escuelas pueden, y debería, jugar un papel importante en el desafío del maltrato entre iguales, creando una atmosfera de cuidado, es decir, donde los alumnos son animados a ayudar a otros, y con claras sanciones contra los conflictos escolares. Para ello, los profesores pueden promover valores de cooperación y solidaridad en sus clases. Pero esto puede no ser suficiente ya que en el patio de recreo los niños hacen frente a fuertes presiones de los iguales para cohibirse a la hora de ofrecer ayuda a un compañero en una situación de malestar, ya sea por miedo a represarías por falta de seguridad en si mismo, por miedo a ser rechazado, o simplemente por dudas sobre no saber decir o hacer lo adecuado en esa situación. De ahí la necesidad que desde las Ciencias Sociales se gestionen espacios para promover dentro del aula de clase un ambiente propicio de buenas relaciones para que los niños y niñas aprendan la importancia de respetar al otro resolviendo sus diferencias a través del dialogo desarrollando talleres para la conciliación de conflictos, sin necesidad de desencadenar hechos violentos como los que nos aquejan dentro de la cotidianidad escolar.

## **PRIMERA PARTE**

### **1. ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN**

#### **1.1. TEMA**

Conciliación de conflictos entre estudiantes de los grados quintos I.E.M. San Juan Bosco

#### **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Porqué se presenta conflictos y desde las ciencias sociales que estrategias podemos aportar para la conciliación de los mismos en los grados quintos de la Institución Educativa San Juan Bosco?

### **1.3. DESCRIPCIÓN**

Según lo observado dentro de la cotidianidad, el conflicto es comúnmente aceptado por la sociedad debido a que se está inmerso dentro de un ambiente conflictivo, lo cual se ve reflejado en los espacios escolares, ya que el niño al ver conductas de esta índole desarrolladas en su entorno las manifiesta en su actuar en todos los ámbitos en los que se desempeña.

Dentro de la cotidianidad escolar de los estudiantes de los grados quintos de la I.E.M. San Juan Bosco, se presentan diversas formas de afrontar el conflictos como: agresión física y verbal, generando graves problemas entre estudiantes, lo cual afecta en la convivencia, incluso en el rendimiento académico de algunos educandos, cabe aclarar que se trabajara con niños que oscilan entre 10 y 12 años de edad, por tanto estos niños son más propensos al conflicto ya que presentan cambios hormonales, emocionales, psicológicos, intelectuales, etc. A partir de todos estos cambios se sienten más sensibles y capaces de enfrentar al otro conllevándolos a que sean agresores o por el contrario agredido, dependiendo de cada personalidad.

Por tal razón se decide, hacer este trabajo de grado de carácter pedagógico, encaminado a la conciliación de esta problemática, con el fin de mejorar la calidad académica, y las relaciones humanas entre estudiantes, desde las Ciencias Sociales se pueden generar ciertos espacios dentro del aula brindando a los educandos herramientas a través de talleres, charlas, etc. para que logren conciliar sus conflictos.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN**

De acuerdo a la importancia que debe tener la calidad educativa dentro de una institución se justifica realizar este proyecto en la I.E.M. San Juan Bosco cuyo plantel educativo durante su historia ha brindado educación a la comunidad Nariñense. Más sin embargo el nivel educativo parece desmejorar debido a los cambios en las leyes educativas que rigen al país.

En el transcurso de la práctica docente que se llevó a cabo durante un año, se pudo constatar que el plantel educativo nació para beneficio de la comunidad, donde sus primeros rectores hasta el momento han sido sacerdotes cuya prioridad es conservar la moral y la ética de sus estudiantes a través de la religión católica, el estudiante de antaño se caracterizaba por ser culto, educado, humilde, sencillo, disciplinado etc... Esto se debía también a la buena enseñanza y al ejemplo que se les inculcaba a los estudiantes en sus hogares, y en el centro educativo. Sin embargo debido a la degradación de la sociedad en la actualidad este sistema de enseñanza a desaparecido y se ha remplazado por la nuevas normas que rigen la educación las cuales le brindan mucha libertad al estudiante confundiendo con libertinaje, y por tal razón el prototipo de estudiante esta dado por el contexto en el que se desenvuelve, en el cual tienen mucho que ver los amigos, los medios de comunicación, la familia, y la escuela.

Se eligió este tema de trabajo de grado porque es interesante indagar y profundizar más sobre las problemáticas que están generando conflicto dentro de la cotidianidad escolar puesto que estos, en algunos casos dejan de ser simples problemas escolares pasando a generar violencia, lo cual se puede evidenciar en el contexto nacional y regional. La escuela al igual que la familia es un espacio

que influye en el desarrollo integral del ser Humano, y desafortunadamente son dos espacios donde los conflictos son considerados como parte del diario vivir. En el caso de la escuela los protagonistas de los conflictos son los estudiantes, los docentes y en alguna ocasiones padre de familia; aunque no parezca el grito, los regaños, generan cierto malestar que repercute en el comportamiento de los niños, además de esto existe la intolerancia entre los mismos niños. Este tipo de comportamientos conlleva a que se gesten dentro de las aulas escolares diversas formas de enfrentar los conflictos, los cuales afectan el desempeño académico, al igual que el desarrollo de las relaciones interpersonales de los individuos que conviven dentro del aula escolar.

Desde el trabajo que se realiza en las Ciencias Sociales se puede aportar a través del ejercicio investigativo, para posteriormente apoyar procesos que contribuyan a un mejor tratamiento de las situaciones a la hora de llegar a conciliar los conflictos en los establecimientos educativos, teniendo en cuenta que el área de Ciencias Sociales es fundamental en las relaciones humanas puesto que dentro de los estándares de educación nacional la convivencia y las relaciones interpersonales son fundamentales en el desarrollo integral del educando.

Es por tal razón que nuestro trabajo se enfoca a tratar de conciliar los conflictos que se dan dentro del aula de clases de los grados quinto de la IEM San Juan Bosco, para ello se elaboró una cartilla en donde se plasmaron los talleres pertinentes para buscar la conciliación de conflictos, ya que es un tema importante de investigación, puesto que actualmente por pequeñas diferencias los niños y adolescentes han tomado represarías dentro y fuera de las instituciones , lo cual desencadenan hechos violentos.

## 1.5. PREGUNTAS ORIENTADORAS

¿Qué causa los conflictos que se presentan entre los estudiantes de los grados quintos de la IEM San Juan Bosco?

¿Cómo manejan los estudiantes los diversos conflictos que afrontan?

¿Cómo se maneja desde la escuela la conciliación del conflicto escolar?

¿Cómo se hace el seguimiento de los niños conflictivos que ya son considerados reincidentes dentro del plantel educativo?

¿Qué métodos se podría aplicar para la conciliación de conflictos que se presenten en la institución?

¿De qué manera se podría aportar desde las Ciencias Sociales para que los estudiantes del grado quinto de la IEM san Juan Bosco concilien sus conflictos?

De acuerdo a los conflictos ¿cómo se vería afectado el rendimiento académico de los estudiantes?

¿Cuál sería la participación de los docentes del plantel dentro de la conciliación de conflictos?

¿Qué papel juegan los padres de familia dentro del manejo de conflictos entre los estudiantes?

## **1.6. OBJETIVOS**

### **1.6.1 Objetivo General**

Contribuir desde la formación de Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Sociales para la conciliación de conflictos dentro de la cotidianidad escolar en la I.E.M. San Juan Bosco, aplicado a los grados quintos.

### **1.6.2. Objetivos Específicos**

Identificar diversas formas de afrontar los conflictos que se presentan en la IEM San Juan Bosco.

Proponer y desarrollar diferentes talleres para la conciliación de conflictos que se presentan en los grados quintos de la IEM San Juan Bosco.

Elaborar una cartilla en donde se plasmen los diferentes talleres para la conciliación de conflictos de una forma pacífica.

Evaluar los talleres propuestos para la conciliación de conflictos escolares dentro de la I.E.M. San Juan Bosco, aplicado a los grados quintos.

## **2. PROCESO METODOLÓGICO**

### **2.1. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1.1. Tipo de investigación:**

Cualitativa

##### **2.1.1.1. Metodología**

En la metodología se propone generar procesos que se inician con la producción de conocimiento, la organización y la movilización de las personas implicadas y la transformación de ciertos elementos de la realidad. Favorece aprendizajes y relaciones dinámicas entre diversos actores comprometidos en la elucidación de un objeto de investigación y en la creación de acción dirigidas a transformar aquellos aspectos que hayan sido definidos a través de la investigación.

La metodología empleada para este trabajo de grado se basa en la elaboración de entrevistas y talleres. Para las entrevistas se solicitará a los docentes, padres de familia, y estudiantes de los grados quintos de la I.E.M. San Juan Bosco su participación y colaboración para el desarrollo de las mismas, cabe destacar que para este procedimiento se tomará una población muestra la cual se determinó a partir del muestreo no aleatorio pues el investigador es quien escoge los elementos de la muestra, utilizando como método el criterio tomando los elementos que mejor información ofrecían para detectar la temática a tratar , ya que en la investigación cualitativa es más factible trabajar de ésta manera y no empleando el muestreo probabilístico

Para el desarrollo de los talleres se trabajó con los docentes y estudiantes principalmente, puesto que los padres de familia en algunas ocasiones no cuentan con el tiempo disponible para asistir a la institución.

Utilizamos las encuestas y los talleres porque son métodos que nos facilitan la recolección de información, puesto son de fácil acceso a cualquier persona, y sirven para adquirir cualquier tipo de información, para el desarrollo de nuestro trabajo.

### **Talleres:**

Para el desarrollo de los talleres se plantea los siguientes objetivos:

- Realizar talleres reflexivos con los maestros, educandos y padres/madres sobre los mecanismos de control y conciliación de conflictos en la educación infantil.
- Desarrollar acciones de difusión y sensibilización entre los niños/as, las familias y la comunidad acerca de los problemas que generan conflicto escolar en los grados quintos de la I.E.M San Juan Bosco.
- Sensibilizar a la población Docente de los grados quintos de la I.E.M San Juan Bosco a través de estudios de caso, para que reflexionen sobre su labor, y el papel que juegan dentro de la conciliación de conflictos en el centro educativo.
- Ofrecer a los alumnos el espacio y las oportunidades para experimentar formas no violentas de resolución de los conflictos.
- Estimular a la comunidad educativa para que siga trabajando sobre el tema a tratar. Para ello se le brindara como herramienta base la cartilla con los talleres realizados para la conciliación de conflictos entre estudiantes de los grados quintos.

## **Desarrollo de los talleres**

- a. Talleres para estudiantes de los grados quintos de la I.E.M San Juan Bosco.
  - Exposición de cuentos.
  - Reflexiones y socializaciones sobre los cuentos.
  
- b. Taller para maestros de los grados quintos de la I.E.M San Juan Bosco.
  - Exposición de estudio de casos.
  - Dinámicas reflexivas, como manejan los conflictos dentro del aula de clase.
  - Distribución de material informativo y material para la intervención.
  
- c. Taller de agregación de capacidades para padres y madres.
  - Exposición de planteamientos sobre su tarea como padres de familia.
  - Dinámicas reflexivas.
  - Distribución de material informativo y material para la prevención de conflictos escolares.
  
- d. Taller para padres de familia de vivencias y experiencias durante su vida.

## **Material de apoyo e información.**

- Guía de Acción para la conciliación de conflicto escolar para padres y madres.
- Guía de Acción para la conciliación de conflicto escolar para maestros.
- Guía de Acción para la conciliación de conflictos escolares para estudiantes.
- Dinámicas reflexivas para realizarlas en el aula de clases.

### **2.1.2. Tipo de Enfoque**

Para nuestro trabajo de grado utilizaremos la investigación-acción-participativa (IAP) puesto que este enfoque busca mayor participación y apropiación del proceso por parte de la comunidad involucrada. Orientado a un proceso de estudio de la realidad o de aspectos determinados de ella, con rigor científico.

Retomamos este enfoque investigativo, ya que es una metodología de investigación, aplicada a estudios sobre realidades humanas. Como metodología hace referencia a procedimientos específicos para llevar adelante una investigación - estudio científica diferente a la investigación tradicional; es una manera concreta de llevar adelante los pasos de la investigación científica de acuerdo con su enfoque.

Uno de sus aspectos claves de este tipo de investigación es el valor que se da a la acción como a la comunidad a investigar, por tal razón trabajar con este método parece una buena opción ya que el trabajo se realizó con la participación de todos los entes implicados (estudiantes, docentes, padres de familia) de los grados quintos de la I.E.M San Juan Bosco, conllevando a la participación procesual, a asumir crítica y estructuralmente la realidad , a una reflexión seria y profunda de las causas del problema que en este caso sería la conciliación de conflictos escolares en los grados quintos de la I.E.M San Juan Bosco, además a través de este método se tiene en cuenta estrategias concretas y realizables, que llevan consigo una planeación, una praxis - acción renovada y transformadora en la que interviene toda la comunidad educativa.

En este enfoque se tienen en cuenta varias etapas para la investigación, por tanto se retoma las estrategias que utiliza la IAP para el desarrollo de este trabajo.

### 1. Etapa previa: Diagnóstico y motivación.

- Recopilación de información.
- Identificar las áreas problemáticas en términos generales.
- Devolución al colectivo y análisis conjunto de la situación.
- La definición y prioridad de los problemas, acuerdos y compromisos sobre el quehacer.
- La evaluación de esta fase se hará conjuntamente con el colectivo/grupo.

### 2. Primera Etapa: Conformación y desarrollo del grupo de investigadores.

- Percepción del problema.
- Selección y conformación del grupo I.A.P.
- Definición de los objetivos y metas.
- Determinación de las técnicas de recolección de datos.

### 3. Segunda Etapa: La Investigación.

- Recolección de datos.
- Análisis de datos.
- Devolución al colectivo y análisis conjunto.
- La redefinición del problema e identificación de las causas.

#### 4. Tercera Etapa: La Acción

- Planificación.
- Organización.
- La acción.

##### **2.1.3. Tipo de estudio:** Propositivo

## **2.2. FUENTES DE INFORMACIÓN**

**2.2.1. Primarios:** Estudiantes, padres de familia, docentes.

**2.2.2. Secundarios:** Libros, tesis, Internet.

## **2.3. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

### **2.3.1. Observación participativa:**

La observación participativa se refiere a una práctica que consiste en vivir entre la gente que uno estudia, llegar a conocerlos, a conocer su lenguaje y sus formas de vida a través de una intrusa y continuada interacción con ellos en la vida diaria.

### **2.3.2. Observación no participante**

Consiste en pasar lo mas desapercibido posible, no interviniendo en la escena y dejando que esta fluya para posteriormente hacer las descripciones respectivas de acuerdo al tema de interés

### **2.3.3. ENTREVISTA:**

La entrevista en definitiva, es un intercambio de información cara a cara entre dos personas, con un objetivo prefijado, con una relación asimétrica entre el entrevistado y el entrevistador y es este último el que maneja la interacción comunicativa.

### **2.3.3.1. ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA (MIXTA O SEMILIBRE)**

La entrevista mixta cuenta con preguntas ya elaboradas, pero se pueden modificar o anexar otras en el momento de llevar a cabo la sesión. Con este método se obtienen mejores resultados, ya que permite una mayor libertad y flexibilidad en la obtención de información.

Los entrevistadores despliegan una estrategia mixta, con preguntas estructuradas y no estructuradas. La parte estructurada proporciona una base informativa que permite la comparación entre candidatos. La parte no estructurada añade interés al proceso y da a conocer características específicas del entrevistado. (Ver anexo A, B, y C)

## **3. MARCO REFERENCIAL**

### **3.1. MARCO DE ANTECEDENTES**

Según lo observado en la I.E.M. San Juan Bosco no se ha encontrado ningún estudio e investigación sobre la conciliación de conflictos escolares dentro de la institución; pero encontramos que se realiza seguimiento a aquellos estudiantes que generan problemáticas dentro y fuera del aula de clases, que desencadenan conflictos (por cada estudiante hay una carpeta), actualmente se está implementando los denominados grupos de Amor y Paz, que tienen como función

velar por el buen comportamiento, mantener el orden y sobretodo entrar a conciliar cuando se presenta un conflicto entre compañeros. Sin embargo la implementación de este trabajo es muy reciente y no se tiene ninguna evaluación con respecto a estos grupos.

En la revisión Bibliográfica encontramos el trabajo realizado por:

**OBANDO Mirian Yurani; Tesis. Estudio de la violencia en el aula de clases Ciudadela Educativa de Pasto Sede Villa flor II grado 3-6**

En esta tesis encontramos un estudio de violencia escolar aplicado a una institución educativa en la cual retoma la violencia desde diferentes perspectivas, este trabajo nos brindo algunas herramientas para clarificar los conceptos de violencia y de conflicto escolar. Y a través de este se concluye que la violencia es una de las consecuencias del conflicto y tal vez una de las formas que los individuos consideramos la vía más rápida para la solución de los mismos, por ello consideramos que es necesario y pertinente trabajar en la conciliación de conflictos en la I.E.M San Juan Bosco.

Otro antecedente que utilizamos como referencia es la tesis desarrollada por:

**ESCOBAR Narvárez Ligia, CASTILLO Mercedes y CHAMORRO Mirian; Tesis. Que mantiene la agresividad en los niños del cuarto grado de la concentración escolar Miraflores (JM) de la ciudad de San Juan de Pasto.**

Este trabajo nos da referencia sobre como inciden los problemas familiares en las relaciones entre estudiantes dentro y fuera del plantel educativo; ya que en algunas familias el conflicto es constante por lo tanto la forma en que se manifestaría, seria en las aptitudes que toman los estudiantes frente a sus compañeros.

También encontramos las diferentes formas de agresividad más comunes dentro del ámbito escolar, en esta tesis se mencionan algunas formas de agresividad las cuales se retoman para lograr un mejor manejo a la hora de conciliar un conflicto escolar; ya que esto tipos de agresividad se presentan en la institución en la cual se va a llevar a cabo este trabajo.

## **3.2. MARCO CONTEXTUAL**

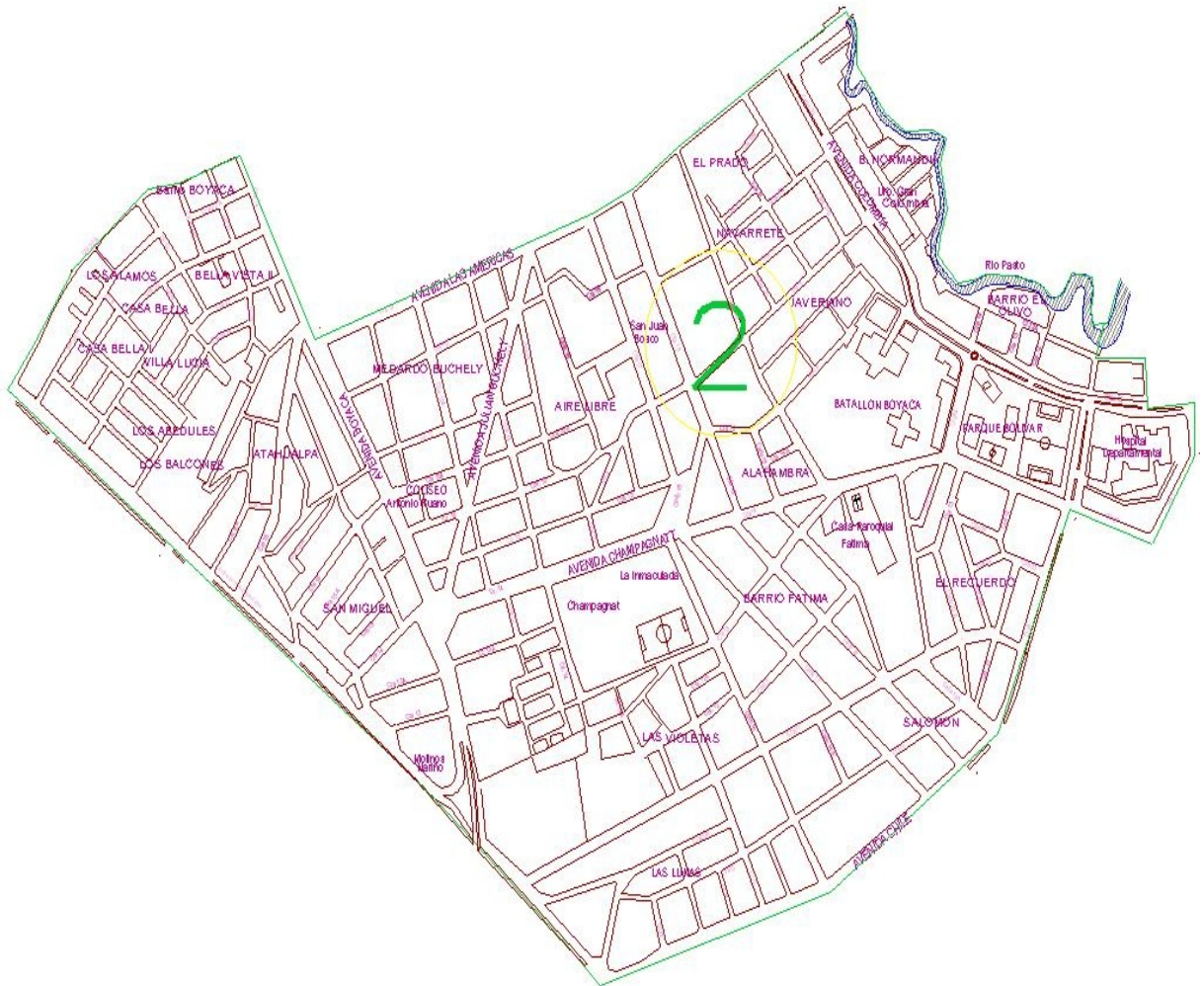
El contexto en el que el trabajo de grado se desarrolló es la I.E.M San Juan Bosco que se caracteriza por ser un centro educativo religioso en donde se educa con principios católicos, donde se vivencia los valores cristianos dentro de la institución y fuera de ella, que hacen parte de las buenas costumbres y creencias de la tradición religiosa de la comunidad educativa, así como también los saberes populares y las expresiones artísticas que permiten arraigar la identidad cultural, regional y nacional.

### **3.2.1 Contexto Externo**

La I.E.M. San Juan Bosco se encuentra ubicada en zona urbana, sobre la calle 18 número 16 – 77. Esta institución educativa cuenta con varios sitios de comercio en sus alrededores constituidos por tiendas, almacenes avícolas, bombas de gasolina, droguerías, etc. Siendo una zona comercial. Las vías de acceso se encuentran en buen estado, el tránsito vehicular es de gran recurrencia ya que el colegio está ubicado en una de las calles principales de la ciudad de San Juan de Pasto, los estudiantes de grado once prestan el servicio de tránsito a la hora de entrada y de salida de los estudiantes de dicha institución, cuenta también con vías peatonales.

Por otro lado el nivel educativo de los padres de familia de esta institución se caracterizan por tener educación primaria, secundaria y en algunos casos técnica.

### 3.2.1.1 Ubicación de la institución



**MAPA 1:** Ubicación de la I.E.M San Juan Bosco en la ciudad de San Juan de Pasto: Tomado de Internet enlazado por medio de [www.maps.google.co](http://www.maps.google.co)

## **3.2.2. CONTEXTO INTERNO**

### **3.2.2.1. Misión**

La misión de la I.E.M San Juan Bosco está centrada en la formación integral del estudiante, como persona auténtica, creativa, autónoma, con posibilidades de discernir entre el bien y el mal en un ambiente de libertad y respeto por el otro con aspiraciones de progreso, de lucha por el cambio a nivel personal, familiar y social.

El crecimiento de la familia Bosqueña se profundizará con los lineamientos, parámetros, leyes, normas y planes curriculares dados por el MEN; así mismo estaremos orientados hacia la investigación, el análisis y el avance tecnológico por un bien personal y regional según las exigencias de la vida moderna actual teniendo como plano de referencia en todo momento nuestro lema: "Formando personas con amor para la vida".

### **3.2.2.2. Visión**

La I.E.M San Juan Bosco tiene como visión la educación abierta en donde se vivencia los valores cristianos, basados en el amor, formando personas integras hacia el cambio de actitudes y con capacidad de enfrentar los retos y tomar

decisiones que conduzcan a la excelencia, para un bienestar individual y social en procura de mejorar su calidad de vida.

Educación centrada en la persona utilizando metodologías actualizadas donde haya relación con los estudiantes en un marco de afecto.

### **3.2.2.3. Objetivos de la I.E.M San Juan Bosco**

- Formar en los valores de la Fe cristiana católica, para lograr testigos de la obra de Jesucristo y de su Santísima Madre, puesto que su origen es confesional y único en Diócesis,, sin embargo respeta las diferencias y asume la tolerancia en cuanto a la libertad de credo se refiere.
- Formación integral con énfasis en aptitudes para servir a la sociedad
- Fomentar en los estudiantes los valores sociales, culturales, éticos, morales, políticos, religiosos y sociales que redunden hacia la sociedad
- Propender por actitudes destrezas y habilidades en todos los campos

### **3.2.2.4. Perfiles**

El estudiante recibe su grado bajo el perfil de bachiller académico 1

---

1 Proyecto Educativo Institucional P.E.I. De la I.E.M. San Juan Bosco

### **3.3. MARCO LEGAL**

El manual de convivencia de la I.E.M San Juan Bosco se rige por las normas y orientaciones básicas para la administración de instituciones educativas, reglamentadas en la constitución política, la Ley 115 de 1994 (Ley general de educación), en el decreto nacional 18-60 de 1994, el decreto nacional 0230 del 2002, el decreto nacional 1286 de 2005, el decreto nacional 2737 de 19889) Código del Menor), la convención internacional sobre los derechos del niño y demás normas legales que reglamentan o aplicables a la educación las cuales constituyen el eje legal sobre el cual gira la educación colombiana. En todas sus actuaciones la institución buscara hacer efectivos los derechos fundamentales y el interés superior de los niños, garantizados entre otras disposiciones por la constitución política de Colombia, la convención internacional sobre los derechos del niño y el código del menor.

Dentro del manual de Convivencia de la I.E.M San Juan Bosco se estipula que dentro de los deberes del docente este debe:

Solucionar oportunamente conflictos académicos y de convivencia que se presenten, tanto en el ámbito personal como a nivel grupal, antes de acudir a otros estamentos.

Orientar las actitudes y comportamientos inadecuados de los estudiantes, en cualquier lugar y momento, agotando todos los mecanismos a su alcance y antes de aplicar correctivos. En caso tal, es necesario tener en cuenta las normas del manual de convivencia, las características del estudiante, la adecuación de la sanción a la falta y, sobretodo, la utilidad formativa de la misma.

Así mismo se plantea dos tipos de faltas leves:

Se contemplan como faltas leves, el quebramiento de una norma u orden establecida que dificulta o entorpece el proceso educativo individual o colectivo, en el orden moral, social, académico o de convivencia.

Faltas Graves. Se entiende por falta grave todas las actitudes y comportamientos reincidentes que vayan en contra de la moral y las normas establecidas por la institución en el manual de convivencia y que se comentan dentro y fuera del plantel.

Dentro de las normas estipuladas en el Código del menor encontramos que :

El Decreto 1818 de 1998, publicado en el Diario Oficial No. 43.380, del 07 de septiembre de 1998, "Por medio del cual se expide el Estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos", por las facultades que le confirió el artículo 166 de la Ley 446 de 1998, compila las normas aplicables a la conciliación, al arbitraje, a la amigable composición y a la conciliación en equidad, "que se encuentren vigentes en esta ley, en la Ley 23 de 1991, en el Decreto 2279 de 1989 y en las demás disposiciones vigentes".

**ARTICULO 16.** Todo menor tiene derecho a que se proteja su integridad personal.

**ARTICULO 313.** Los Directores de los centros educativos velarán por la permanente asistencia del menor a su establecimiento, procurarán evitar que se presente la deserción escolar e investigarán las causas de la misma, se ésta se presentare.

**ARTICULO 314.** Para el cumplimiento del artículo anterior, el Director del establecimiento educativo citará a los padres del menor cuando se presenten dos (2) o más ausencias injustificadas en el mes.

Si se establece que el responsable es el padre, el Director del establecimiento remitirá el informe a la autoridad competente para que se apliquen las sanciones contempladas en este capítulo.

Si el responsable fuere el menor se le amonestará y se exhortará a los padres; si persistiere la conducta, el Director del centro remitirá el menor al Defensor de Familia, con el objeto de que se adelanten las diligencias de protección pertinentes.

**ARTICULO 315.** Cada establecimiento de enseñanza tendrá una asociación de padres de familias del plantel, para facilitar la solución de los problemas individuales y colectivos de los menores y propiciar acciones tendientes al mejoramiento de su formación integral y a la participación en actividades que involucren a los asociados en el desarrollo responsable de la crianza, cuidado de los hijos, mejoramiento de su comunidad y del proceso educativo.

Por otro lado encontramos que dentro de los Normas para el fortalecimiento de la convivencia y disciplina escolar, el uso adecuado del tiempo y la formación ciudadana, cívica y patriótica de los estudiantes de las instituciones y programas de educación básica dadas por el Ministerio de educación nacional encontramos que: la finalidad de esta norma es orientar la organización, ejecución, y evaluación de las acciones para fortalecer la convivencia escolar y ciudadana, que incluye el respeto a las personas, a las normas y a los bienes, el uso adecuado del tiempo y la formación ciudadana, cívica, y patriótica en el marco de una solida formación integral de los estudiantes de las instituciones y programas de la Educación básica.

**ARTICULO 44** de la Carta Política contiene esta preceptiva, pues establece que los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás, como consecuencia del especial grado de protección que aquellos requieren, dadas sus condiciones de vulnerabilidad e indefensión, y la especial atención con que se debe salvaguardar su proceso de desarrollo y formación.

**ARTICULO192** del CIA establece que "En los procesos por delitos en los cuales los niños, las niñas o los adolescentes sean víctimas el funcionario judicial tendrá en cuenta los principios del interés superior del niño, prevalencia de sus derechos, protección integral y los derechos consagrados en los Convenios Internacionales ratificados por Colombia, en la Constitución Política y en esta ley".

Los Mecanismos alternativos para la solución de conflictos (MASC) facilitan resolver diversas problemáticas en las cuales se ven involucrados menores. Por ello son vitales para resolver conflictos usando como estrategia el dialogo, para evitar que las pequeñas confrontaciones desencadenen en actos violentos.

### 3.4. MARCO TEÓRICO

Las situaciones de conflicto puede ser fácilmente asimilada por los estudiantes copiando modelos de comportamiento que no son acordes con las normas de convivencia de su entorno, a esto se suma la falta de tiempo de los padres para controlar estas y otras situaciones. En ocasiones a los estudiantes se les presentan modelos basados en el dominio y la sumisión, propiciados desde la sociedad del más fuerte. Los jóvenes cuando son orientados, no lo aceptan pero sino tienen esa suerte, pueden adoptar estas situaciones como modelo de vida a imitar. Una realidad en la que se nos presenta una agresividad fuera de lo normal, y en la que los educandos (aún en formación), pueden adherirse con las ideas enormemente confusas creyendo que el que más agresividad posee o muestra es el que triunfa en la vida. Así van adquiriendo múltiples modelos que cotidianamente ven reflejados en nuestra sociedad: padres de familia exaltados que agreden a su parejas, los descalifican lejos de realizar una familia que construya y sea benefactora para el hombre y el progreso y ojala fuese la libertad y la ausencia de agresividad las metas a perseguir para la condición humana.

Por otro lado en contextos externos los estudiantes observan en los programas de televisión, políticos exaltados, tertulias en las que se impone el que más grita, gobernantes que hacen uso de la guerra para dominar el mundo, padres que discuten habitualmente en presencia de sus hijos, violencia de género exacerbada con multitud de muertes que hace unos años sólo hubiéramos imaginado como fruto de la ficción. Todos estos aspectos están transmitiendo a los alumnos un

pésimo mensaje, ya que los patrones que toman como modelo, les sugiere que es necesario usar la violencia para dominar a los demás, para legitimizar el poder:

Ortega y Moran Merchán distinguen dentro de la comunidad educativa un sistema de redes de relaciones interpersonales de distinta naturaleza que se articulan tanto a los sistemas de actividades como a los sistemas sociales de estatus, roles y funciones escolares. En este sentido, (Ortega y Mora-Merchán, 1996) han distinguido tres grupos: “el que componen los docentes y, en general, el personal del centro que tiene responsabilidades académicas, de dirección, gestión, seguridad, auxiliares, etc.; lo que se podría llamar el sistema de los adultos responsables de la actividad educativa este importante subsistema de relaciones interpersonales también da lugar a un número considerable de conflictos, mientras cumple la importante función de ser la vía misma en la que acontece la parte más relevante de la actividad académica: la planificación y el desarrollo del curriculum. El segundo, es el que se organiza alrededor del desarrollo efectivo del curriculum en que da lugar a relaciones verticales y jerarquizadas en torno al vínculo entre los profesores/as y sus educandos. Aquí la unidad central es la relación profesor/alumnos/as. Dentro de este subsistema, altamente presidido por la exigencia de obtener resultados académicos, las relaciones son jerarquizadas en términos de poder y de comunicación, las expectativas de unos respecto de otros están muy connotadas por las convenciones y normas que han sido establecidas dada la función instructiva de la actividad y, finalmente, los conflictos y problemas que puedan aparecer tienden a resolverse, en cierta medida, con procedimientos de diálogo y negociación en los que no existe, de hecho, la reciprocidad.

El docente tiene un papel de autoridad real y delegada de la sociedad, que incluso cuando la ejerce con el máximo respeto al otro, no es igualitaria respecto del estudiante. Muchos conflictos y problemas van a acontecer en el seno de este subsistema de relaciones entre ellos la indisciplina escolar. Pero además de estos dos subsistemas de relaciones interpersonales, la ecología social del centro

escolar debe contar, cada vez más, con el subsistema de los iguales. Los grupos de iguales, como agentes socializadores, no han despertado interés hasta muy recientemente”<sup>2</sup>. Sin embargo, los iguales son importantes como constructores de actitudes y capacidades de relación. Los compañeros y compañeras con los que se encuentran los estudiantes en los centros escolares y en los lugares de ocio, constituyen redes sociales que dada su composición y el tipo de sentimientos y emociones que tejen entre sí, se presentan como una de las estructuras sociales de participación más importantes a la hora de estudiar y comprender los conflictos y problemas que podemos encontrar en los centros escolares, pero junto a los problemas, los iguales son la fuente, así mismo, de la cual pueden venir las respuestas.

Sin embargo la reciprocidad afectiva y la responsabilidad sobre los actos propios son conductas que la mayoría de los escolares aprenden en el ámbito de las relaciones con sus compañeros y compañeras. La mayoría aprende de forma espontánea, en el acontecer de las relaciones con los otros, a comprender y practicar las leyes de la solidaridad y la amistad o, al menos, del respeto al otro al mismo nivel que uno aspira a ser respetado. Pero una significativa minoría no sólo no aprende a ser amable y solidario con sus compañeros, sino que puede estar aprendiendo todo lo contrario: a ser desamables, agresivos o injustificadamente crueles con sus iguales. Al hacer una observación en la I.E.M San Juan Bosco se deduce que el estudiantado que se encuentra en la mencionada institución desde los primeros años escolares sigue el modelo moral y disciplinario implementado por la Institución, Sin embargo estudiantes que llegan de otras Instituciones llegan con otro tipo de formación generando conflicto por tal razón tienen que seguir el modelo de estudiante Bosqueño, por esta razón hemos tomado la teoría del Aprendizaje por la observación o modelado de Albert Bandura quien

---

<sup>2</sup> ORTEGA, Rosario. DEL REY, Rosario. Problemas de la convivencia, desmotivación conflictividad y violencia escolar. Capítulo 1: Pág. 14.

principalmente trabaja con el experimento del muñeco bobo. “Esto lo implementa a partir de una película de uno de sus estudiantes, donde una joven estudiante solo pegaba a un muñeco bobo. (Un muñeco inflable con cierto peso en su base que hace que se tambalee cuando le pegamos). La joven pegaba al muñeco, gritando ¡“estúpidoooooo”!. Le pegaba, se sentaba encima de él, le daba con un martillo y demás acciones gritando varias frases agresivas. Bandura les enseñó la película a un grupo de niños de guardería quienes saltaron de alegría al verla. Posteriormente a estos niños se les presentó el mismo muñeco, quienes repitieron la misma acción vista en la película. En otras palabras, imitaron a la joven de la película y de una manera bastante precisa. Esto podría parecer un experimento con poco de aportación en principio, pero consideremos que estos niños cambiaron su comportamiento ¡sin que hubiese inicialmente un refuerzo dirigido a explotar dicho comportamiento!

Bandura llamó al fenómeno aprendizaje por la observación o modelado, y su teoría usualmente se conoce como la teoría social del aprendizaje. Con ello llevó a cabo un largo número de variaciones sobre el estudio en cuestión: los niños eran recompensados por sus imitaciones; el modelo se cambiaba por otro menos atractivo o menos prestigioso y así sucesivamente. Sin embargo muchos críticos refutaron este experimento afirmando que el muñeco bobo estaba hecho para ser “pegado”, por este motivo Bandura insistió con otro experimento en el cual rodó una película donde una chica pegaba a un payaso de verdad. Cuando los niños fueron conducidos a un cuarto de juegos, encontraron lo que andaban buscando... ¡un payaso real! Procedieron a darle patadas, golpearle, darle con un martillo, etc.<sup>3</sup> Con lo cual miramos como los niños retoman ejemplos (de medios de comunicación, entorno familiar, contexto escolar etc.....) para actuar en su diario vivir.

---

<sup>3</sup> BOEREE, George. Teorías de la Personalidad Albert Bandura 1.925 Presente. Traducido al Castellano por GAUTIER, Rafael 2022. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com). Pasto, 25 de Mayo del 2009

Desde entonces el nombre de Bandura se ha convertido casi en sinónimo del estudio del aprendizaje por observación y sus efectos en la conducta social. El término 'modelado' ha sustituido al de imitación como expresión genérica que engloba a una variedad de procesos de aprendizaje por observación. A pesar de que existen diversas teorías sobre la naturaleza y los procesos que tienen lugar en el modelado, la postura defendida por Bandura parece ser la que goza de mayor aceptación en la actualidad.

“Los rasgos básicos de la fundamentación teórica del modelado, propuestos por el propio Bandura, son presentados de forma concisa y concreta por Olivares y Méndez (1.998) en los siguientes términos:

1.-Supuesto Básico:

La mayor parte de la conducta humana se aprende por observación mediante modelado.

2.-Premisa Fundamental:

Cualquier comportamiento que se pueda adquirir o modificar por medio de una experiencia directa es, en principio, susceptible de aprenderse o modificarse por la observación de la conducta de los demás y de las consecuencias que se derivan.

3.-Procesos de Mediación Simbólica:

El sujeto adquiere representaciones simbólicas de la conducta modelada y no meras asociaciones específicas.

4.-Procedimiento General de Aplicación y Efectos del Modelado:

El sujeto observa la conducta del modelo y la imita con el objetivo de:

A.-Adquirir nuevos patrones de respuesta

-Efecto de Adquisición: Aprendizaje de nuevas conductas o patrones de conductas que no constaban inicialmente en el repertorio conductual de la persona.

#### B.-Fortalecer o debilitar respuestas

-Efecto Inhibitorio: El observador constata la carencia de consecuencias positivas o la contingencia de consecuencias negativas tras la realización de la conducta por parte del modelo.

-Efecto Desinhibitorio: Desinhibición de una conducta del observador después de constatar que el modelo lo realiza sin experimentar consecuencia negativa alguna.

#### C.-Facilitar la ejecución de respuestas ya existentes en el repertorio del sujeto

-Efecto de Facilitación: Facilita la ejecución de patrones conductuales aprendidos con anterioridad como consecuencia de la observación de un modelo.

También Bandura y Jeffery (1.973) distinguen cuatro procesos básicos implicados en cualquier proceso de modelado:

1. La Atención: La actividad del observador consiste en concentrarse en lo que se modela.
2. La Retención: Hace referencia a la codificación simbólica o lingüística, organización cognitiva y ensayo encubierto del modelo presentado.
3. La Reproducción: La capacidad del observador para reproducir, ensayar o practicar la conducta cuyo modelo se ha observado.

4. La Motivación: Predisposición favorable del observador para asumir como propios los objetivos propuestos a través del uso de las técnicas de modelado.”<sup>4</sup>

Todos y cada uno de estos procesos básicos comunes en todos los procedimientos de modelado, se encuentran profundamente interrelacionados y son considerados como factores esenciales para el desarrollo del trabajo.

Siguiendo con el proceso observado dentro de la I.E.M San Juan Bosco se deduce que cuando se produce un fuerte desequilibrio en el reparto del poder social de los iguales que, teóricamente al menos, debería estar regido por pautas de equidad y sentimientos de fraternidad, comienza un proceso que puede terminar en oscuros fenómenos de acoso, hostigamiento y maltrato que convierten al conflicto entre iguales en un problema mucho más serio de lo que imaginamos. En todo caso, en cualquier espacio escolar entre los compañeros/as, igual que entre los docentes y entre éstos y los estudiantes, surgen conflictos que hay que aprender a resolver en el día a día, del éxito en esta resolución va a depender que la ecología del centro sea equilibrada y progrese de forma satisfactoria para todos.

Por otra parte, la percepción del tipo de problemas sociales que emergen en la convivencia diaria no es homogénea, mientras los estudiantes pueden estar sintiendo que su vida se afecta más por las relaciones con sus iguales, los docentes pueden estar interpretando que existe un problema de falta de motivación, ausencia de disciplina o rechazo general a la vida académica.

El fenómeno de la conflictividad es un proceso reversible, es decir, un problema complejo que nos muestra hasta dónde es posible que nos lleven las malas relaciones interpersonales, cuando no se es consciente de la naturaleza social,

---

<sup>4</sup> ESPARZA, Puchol, David. El Modelado: Definición, Factores clave y Ámbitos de Aplicación en Psicoterapia. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com). Pasto, 25 de Mayo del 2009

cultural y psicológica de las relaciones interpersonales. Pero a su vez, un fenómeno susceptible de ser intervenido con estrategias educativas que no sean ajenas a la propia cultura escolar. Un buen ejemplo de esta forma de ver las cosas es tratar de observar cómo los conflictos, que en sí mismos no deberían considerarse un problema fijo, pueden dar lugar a verdaderos fenómenos de violencia cuando no se dispone de instrumentos de análisis y de actuación para afrontar los conflictos que acontecen dentro de la cotidianidad escolar. Por tal razón se considera necesario que las personas aprendan a resolver sus conflictos de una forma dialogada con lo cual se puede mejorar el clima en la red de convivencia y así prevenir los fenómenos violentos.

El sistema de relaciones en las instituciones educativas se configura bajo un esquema de dominio-sumisión, que incluye convenciones moralmente injustas, en las que el poder de unos y la obligación de obedecer de otros se constituyen como esquemas rígidos de pautas a seguir, estas rígidas pautas de poder y control adoptan formas variadas, pero en su conjunto se caracterizan porque en ellas una persona es dominante y otra es dominada; una controla y otra es controlada; una ejerce un poder, y la otra debe someterse a unas normas que no comparte, en las que no ha participado y que le pueden perjudicar. Se trata del problema del abuso o la prepotencia social, lo cual es frecuente en instituciones cerradas que se dotan de disciplinas muy rígidas y de modelos generales de actitudes sociales basadas en el ejercicio de la autoridad es ésta la forma más grave de conflictividad que sin embargo, y afortunadamente, sólo afecta a un número reducido de escolares.

Esta relación asfixiante entre los iguales puede terminar conduciendo, en poco tiempo, hacia una relación de violencia y maltrato sostenido. Se trata de un tipo de red social, caracterizado en su foco central por la participación tanto del agresor como la víctima, pero rodeado por un conjunto de roles complementarios que hacen de este un fenómeno complejo de naturaleza sociocultural y con efectos

para todos los que en él participan. Son víctimas, agresores y espectadores más o menos activos, ya que unos animan al agresor/es, otros tratan de ayudar a la víctima, no siempre con éxito, y otros, finalmente, se inhiben en una suerte de perplejidad moral que a la larga, causa daño al desarrollo y el aprendizaje de valores de sociabilidad y actitudes morales necesarias.

El estudiante es prepotente con el compañero o compañera que encuentra más débil o con menos capacidad de respuesta a sus agresiones, se justifica acusando de provocación a la víctima o afirmando que se trata de una broma. Estos estudiantes buscan la complicidad de otros y, en ocasiones, consiguen la tolerancia de los adultos mediante la minimización de la intencionalidad de herir. Pero no se debe olvidar que el que agrede impunemente a otro, el que abusa de sus iguales actuando al margen del respeto a las normas de convivencia, se socializa con una conciencia de clandestinidad que afecta gravemente a su desarrollo socio personal; se va convirtiendo poco a poco en un estudiante que cree que las normas están para saltárselas y que no cumplirlas puede llegar a proporcionar un cierto prestigio social. Todo ello resulta dañino para su autoimagen y su valoración moral; así se va deteriorando su desarrollo moral y aumentando el riesgo de acercamiento a la pre-criminalidad, si no encuentra a tiempo elementos educativos de corrección que conduzcan su comportamiento antisocial.

Algunas víctimas del maltrato escolar, se caracterizan por : Cambios de actitud, reflejados en sentimientos de tristeza , depresión, falta de autoestima, aislamiento, no establecen relaciones con algunos de sus compañeros, se quejan de ser insultados, burlados , agredidos, cuando se perciben sin recursos para salir de esa situación, terminan aprendiendo lo malo, que es la única forma de sobrevivir y acaban convirtiéndose, a su vez, en violento y desarrolla actitudes maltratadoras hacia otros. Los violentos, ante la indefensión de la víctima y la pasividad de los espectadores, refuerzan sus actitudes abusivas y transfieren estos comportamientos a otras situaciones sociales. El problema se agrava y adquiere

una dinámica de incontrolabilidad y aparece la falsa creencia en la inevitabilidad de la violencia, que desde una posición teórica rigurosa debemos negar.

Por otro lado, la escasez de habilidades sociales de la víctima o la brutalidad de los agresores, son responsables de que algunos escolares permanezcan en una situación social que termina siendo devastadora para ambos, pero también tremendamente negativa para los espectadores. Los espectadores valoran el problema como mucho más grave y frecuente de lo que los propios afectados consideran, lo que nos hace pensar que esta dañina relación social provoca escándalo y miedo en los muchachos (as) que están en mejor disposición psicológica para escapar de ella.

Aprender que la vida social funciona con la ley del más fuerte puede ser muy peligroso tanto para los que se colocan en el lugar del fuerte como los que no saben cómo salir del papel de débil, que la estructura de la relación le asigna, especialmente, si esto ocurre cuando se está construyendo la personalidad social, que es una de las finalidades de la escolaridad obligatoria.

Las investigaciones (Olweus, 1993; Smith y otros, 1999; Ortega y Mora-Merchán, 2000) “señalan que el abuso y la victimización pueden tener efectos a largo plazo. Este tipo de problemas es uno de los factores más relevantes en el deterioro de la convivencia y una de las causas de la conflictividad escolar.”<sup>5</sup>

Por su parte Ortega, 1997 y Del Rey, 2001, consideran que: “la intervención en los conflictos escolares debe estar ligada a la investigación y a la observación

---

<sup>5</sup> ORTEGA, Rosario. DEL REY, Rosario. Problemas de la convivencia, desmotivación conflictividad y violencia escolar. Capítulo 1. Pág. 15

crítica del proceso”<sup>6</sup> (lo cual queremos realizar en este trabajo de grado). Dado que éste es un problema complejo, en donde es importante hacer una reflexión teórica para interpretarlo, señalar sus factores, sus formas y elaborar estrategias desde las ciencias sociales que aporten a la resolución de los conflictos en las aulas de los grados quintos de la I.E.M San Juan Bosco.

El primer paso para el abordaje educativo de la conflictividad escolar debe ser la exploración, tras la que se puede aspirar a la implementación de proyectos que incluyan varias líneas de intervención y que impliquen a la mayoría de los agentes educativos. Las líneas de intervención o de trabajo que han propuesto estos autores son: La línea de acción preventiva, que trataría de mejorar tanto el sistema general de convivencia, estableciendo programas de gestión democrática de la convivencia, trabajo en grupo cooperativo y educación sentimental y moral; y la línea de actuación directa, donde la intervención está sostenida en el tiempo y convenientemente evaluada, con aquellos estudiantes que están en una situación de riesgo o que ya están implicados en situaciones de conflicto como víctimas, agresores o espectadores directos.

El proyecto de convivencia está focalizado en el conflicto interpersonal y su disolución dialogada teniendo como foco de atención a cualquiera de los subsistemas de relaciones sociales que se ha diferenciado en el contexto educativo. En él se ha valorado el aprendizaje de la resolución de conflictos como la meta principal, en la medida en que hemos considerado el conflicto como uno de los problemas ocultos dentro de los subsistemas de relaciones en el centro. Es decir se sugiere el establecimiento de un programa de mediación en conflictos, como una estrategia privilegiada para todos aquellos que sientan no poder, por

---

<sup>6</sup> ORTEGA, Rosario. DEL REY, Rosario. Problemas de la convivencia, desmotivación conflictividad y violencia escolar. Capítulo 1. Pág. 16

sus propios medios, enfrentarse a la resolución espontánea de sus conflictos Interpersonales.

De acuerdo, con los estudios realizados sobre conflicto escolar a nivel Internacional y nacional encontramos:

En un artículo publicado en 1996, Chetkow-Yanoov. Describía ocho ejemplos de tecnologías relacionadas con la transformación de conflictos disponibles para la enseñanza. uno de ellos lo titulaba “Resolving conflicts in Nursery School”: en él contaba como en febrero de 1991, en un seminario en Sudafrica una profesora local contó un modelo de resolución de conflictos que empleaba en una escuela infantil. A comienzo del año escolar presentaba a los alumnos un nuevo método para la resolución de conflictos en la clase que tenía una “silla-oreja”, una “silla-boca” y una “silla amigo”. Cuando dos niños comenzaban una pelea, se sentaban en la silla oreja y alternativamente en la silla boca durante dos minutos. Durante este tiempo, el/la niño/a en la “silla-boca” contaba su parte del problema y la persona el/la niño/a en la silla oreja escuchaba en silencio. Después de dos minutos, cambiaban sus sillas y el anterior hablante escuchaba al anterior oyente. Si los temas habían sido suficientemente aclarados mediante este proceso, los dos niños se daban la mano y volvían a su actividad previa. Si aún estaban tensos o descontentos, podían invitar a una tercera persona cualquiera (otro niño, el profesor o profesora, un padre de familia, etc...) a ocupar la “silla-amigo”, y entonces hablaban los tres juntos hasta que resolvían el conflicto. La profesora explicó que este sistema era efectivo normalmente en su nivel básico y que rara vez se requería la ayuda de una tercera persona en la “silla-amigo” para solucionar la disputa. El ejemplo anteriormente planteado lo tomaremos como referencia para aplicarlo en la institución según el objetivo planteado.

Como resultado de pasar por esta experiencia los alumnos casi siempre salen contentos de la experiencia. La solución habitualmente se concreta en pedirse perdón mutuamente y darse la mano. Cuando termina la sesión, se acerca el profesor/a y este/a les pregunta cual ha sido la solución y si estan o no contentos. Los o /las profesores/as comentan que sobretodo les esta sirviendo como un lugar en el que los niños pueden tranquilizarse cuando tienen un conflicto y como un mecanismo para aprender a escuchar. Algunos comentan que antes, siempre que dos niños de esta edad (niños que cursan grado quinto de primaria) tenían un conflicto, acudian como primera opción a la profesora en busca de una solución, y ahora de forma automatica acuden a la dinámica de silla-boca, silla-oreja. También piensan que los niños a esta edad no son capaces de llegar a un resultado ganar-ganar y tampoco a una solución de fondo para el conflicto.

En este artículo tambien encontramos que según Enrique Chaux, director de la investigación y doctor en educación de la Universidad de Harvard, deduce que en primaria la intimidación es colectiva, pero en secundaria los agresores son más selectivos con sus víctimas.

En Colombia, se conocieron recientemente casos como el de un grupo de adolescentes de Bogotá, que reunió los teléfonos de cuatro de sus compañeros para extorsionarlos: a cambio de 50 mil pesos semanales les garantizaban no golpearlos a la salida del colegio. En el mismo plantel hubo amenazas de unos escolares hacia otros para que les entregaran todos los días sus onces. Ambos grupos fueron detectados y desarticulados por el Gaula de la Policía, que intervino ante la gravedad de las intimidaciones.

El estudio llevó a concluir que algunos conflictos pueden conllevar a hechos violentos, actualmente denominado el 'matoneo' que es un problema extendido y que en todos los rincones del país hay niños para los que, por esta causa, ir a la escuela se convirtió en una pesadilla. También se encontró que factores como el

conflicto armado y la inequidad social de una región inciden en el aumento de los niveles de intimidación escolar.

“Los colegios con programas para el manejo de la agresividad logran reducir los niveles de intimidación”, dijo Chaux. En Colombia ya hay cuatro colegios con experiencias exitosas en la prevención de conflicto escolares, pues han logrado bajar los niveles de agresión. En esencia, estas instituciones han involucrado a los testigos de las agresiones en la solución del problema y abierto espacios lúdicos para los agresores, con clases de música o artes, en las que pueden desarrollar otras habilidades. Las víctimas, por su parte, han recibido acompañamiento para elevar su autoestima.

### **3.5. MARCO CONCEPTUAL**

A continuación se da a conocer los conceptos que se retomaran para el desarrollo del trabajo de grado

#### **El agredido:**

Llega a la casa con sus pertenencias dañadas o rotas.

No pasa tiempo con sus compañeros fuera del colegio.

No quiere hacer fiestas por temor a que nadie asista.

Es tímido o retraído.

Reacciona llorando o alejándose, generalmente, frente a situaciones de conflicto.

Es hiperactivo e impaciente.

#### **El agresor:**

Le gusta hacer bromas pesadas, poner apodosos o humillar a otros.

Suele insultar o agredir físicamente a otros niños.

Es más fuerte y grande que el resto de sus compañeros, posiblemente, si es hombre.

Si trata mal a otros, no se siente mal después.

Maltrata con frecuencia a los animales.

Por lo general como respuesta a los deberes del hogar se denota apático.

Según el aporte de El Refugio “existen varios factores de riesgo socioculturales que influyen en la generación de conflictos a nivel escolar como los siguientes:

- Medios de comunicación:  
Presentación de modelos carentes de valores, tanto en la radio, como periódicos, revistas televisión e Internet. Además del cine, los héroes que se

pregonan y admiran son violentos o no siguen reglas y normas de comportamiento social, ético y moral. Alta presencia de contenidos violentos en los programas de televisión. Los héroes más cotizados tanto en los muñequitos, como juegos electrónicos y cable TV están cargados de contenido sexuales, violentos y anti éticos que en nada contribuyen a que los niños y niñas y más que nada los adolescentes quieran seguir las normas que se implantan en las escuelas. Tratamiento sensacionalista de las noticias con contenido violento. A toda hora y en todo momento

- Baja calidad en la programación educativa y cultural. Es tan frecuente y continuo el cambio de currículo, los estándares, los objetivos y metas de los planes de trabajo que la enseñanza más que un sistema continuo y variado.

- Otros Factores:

Situaciones económicas precarias. Los obliga a entrar en comparaciones, competencias y ser objetos de discriminación por no poseer lo que desean tener, cuando lo quieren, piden y solicitan. Estereotipos sexistas y xenófobos instalados en la sociedad. Justificación social de la violencia, el dinero fácil sin estudiar o tener una carrera ni siquiera un oficio para valerse por sí mismos. La actuación, el canto, los concursos y las competencias que te hacen triunfador o triunfadora de la noche a la mañana, sin mencionar aquí lo que no es legal, sin duda estos son los perfectos trabajos o las únicas herramientas como medio para conseguir un objetivo. La escuela para muchos de los posibles estudiantes no promovidos o que fracasan en el grado está dejando de tener prioridad y sentido”<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> El-refugioesjo.net.”Educar para la convivencia” .Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com).

Para nuestro trabajo de grado pasaremos a utilizar y definir la siguiente terminología.

Formas de conciliar un conflicto entre los estudiantes de los grados quintos:

**Agresión física:** se define como toda acción que causa lesiones al cuerpo, lo cual se hace para obligar a una persona a hacer algo y en la mayoría de las situaciones se lo hace para mostrar superioridad ante los demás.

**Agresión psicológica:** se la define como manifestaciones de intimidación, angustia, frustración, resentimiento, inseguridad que conlleva al conflicto individual del estudiante generando posibles reacciones que se pueden sustentar en la agresión, por cuanto si el sujeto que es agredido de esta manera ve quien es que se burla de él, lo más seguro es que la emprenda contra esa persona en algún momento.

**Cartilla:** Es un elemento práctico que se utiliza para la enseñanza, a través de la cual se da a conocer una temática; para nuestro trabajo la emplearemos como metodología para la conciliación de conflictos escolares.

**Conciliación:** A través de esta se permite identificar conflictos y ofrecer alternativas de solución. Resulta un método aconsejable para los casos donde las partes están en situación de clara desigualdad social, donde alguno de los partícipes tiene mal predisposición al diálogo, donde el conflicto tiene dos caras, una emergente y otra subyacente, o bien donde hay más de una persona involucrada por cada parte.

**Conflicto:** Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos, o valores son incompatibles o son percibidos como incompatibles donde juega un papel importante los sentimientos y las emociones y donde la relación

entre las partes puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución.

Lederach (1984) plantea que: “la estructura de los conflictos se explica desde la interacción de tres elementos, las personas, el proceso, y el problema o los problemas”<sup>8</sup>. Interpelar a cualquier situación conflictiva sobre cada uno de estos apartados nos va a clarificar que está hecha la situación sobre la que queremos intervenir. Con respecto a las personas se puede analizar: ¿Quiénes están involucrados?; lo están ¿directa o indirectamente?; ¿Qué papel juegan en la relación?; ¿Qué Influencia?; un conflicto en la escuela casi siempre implica a distintas personas o grupos que pueden influir en el desarrollo del proceso. ¿Qué valores, intereses, necesidades o motivaciones les mueven en relación al problema? ¿Cuáles son las perspectivas y emociones respecto al conflicto? Es importante conocer el poder de las partes implicadas, la influencia que cada uno tiene sobre el otro y sobre la situación. La autoestima. Normalmente al encontrarnos en oposición a otros, tendemos a valorar el conflicto en términos personales, suponiendo un desafío en el que nuestra estima se pone en peligro.

En relación al proceso, es decir, la manera en que el conflicto se desarrolla y como las personas tratan de resolverlo, se señalan varios elementos entre ellos la comunicación es un factor decisivo.

En cuanto al problema, se distingue entre el conflicto innecesario y el conflicto esencial, el primero habla de mala comunicación, estereotipos, desinformación, etc. y en cuanto al segundo, es el conflicto propiamente dicho áreas de

---

<sup>8</sup> GOMEZ LARA, Juan. Convivir con el conflicto; Conflicto y convivencia en la escuela; Educación Intercultural Cuadernos de Educación Edición Cyan Proyectos y Producciones editoriales S.A.

discrepancia, diferentes intereses y necesidades de cada uno, diferencias de valores, diferencias de opinión etc.

**Conflicto Escolar:** Cuando dos o más intereses del estudiantado se encuentran en estado activo, buscando su realización y perfeccionamiento. Los intereses propios se enfrenta a los intereses opuestos y cada uno busca prevalecer sobre el otro., solo puede conducir a un resultado: un interés se impone sobre el otro, un interés prevalece y el otro no. En esta lógica resulta muy difícil entender estados intermedios o resultados parciales. Para determinar que un Conflicto en particular ha concluido, es necesario establecer qué intereses ha prevalecido y qué intereses ha desaparecido. Un conflicto puede surgir en cualquier área, a nivel individual, nivel interpersonal, a nivel grupal.

En las Instituciones educativas se encuentran algunos tipos básicos de conflicto:

**a). Conflicto a nivel Individual.** Este conflicto surge cuando las necesidades del individuo chocan con las de la organización del grupo de estudiantes.

**b). Conflicto Interpersonal:** Son conflictos que surgen entre dos personas y representan un serio problema porque afectan profundamente a sus emociones.

Y se pueden presentar por:

- Cambios que amenazan al individuo en su estabilidad, seguridad, y en la competencia con los demás.
- Por los choques de personalidad en el trato cotidiano.
- Por las escalas opuestas de valores y concepciones diversas.

**c). Conflictos entre grupos:** se presenta por las percepciones estereotipadas y prejuicios, conllevando a que un grupo cree estereotipos y prejuicios con respecto a los demás grupos. Cuando se insiste en las diferencias entre grupos, se refuerzan los estereotipos y prejuicios, se deterioran las relaciones y aparecen los conflictos.

**Convivir:** Convivir quiere decir respetar dos de las necesidades básicas de todos los seres humanos: La identidad, esto es el hecho de ser respetados por lo que somos; y la pertenencia, la necesidad de sentir que formamos parte de un grupo. Una de las tareas más importantes de un centro educativo es educar para la convivencia a través de sus intervenciones, por eso es importante pensar sobre qué bases construir el convivir juntos de manera pacífica en la vida cotidiana del centro educativo.

**Disciplina:** La disciplina consiste en el control del alumno mediante una mezcla equilibrada del poder personal, emanado naturalmente del individuo, y de destrezas específicas, así como de la autoridad que se deriva del status del maestro y de las normas vigentes en el colegio y en la clase.

**Mediación:** En primer lugar la mediación es un proceso de ayuda que se da entre personas o grupos; es decir una actividad eminentemente humana que busca el establecimiento de lazos, conexiones y nexos que eviten el conflicto o ayuden a su fácil superación.

El proceso de ayuda de la mediación consiste en el diálogo entre los implicados con la coordinación del mediador, de tal suerte que los resultados y acuerdos no se adquieren por el poder de éste sino por el convencimiento de todos. Puesto que el sector educativo es uno de los que necesitan la intervención mediadora pues los sistemas escolares han ido evolucionando a lo largo de su historia haciéndose más complejos al haberse extendido la enseñanza a toda la población

comprendida entre edades cada vez más amplias y al ser una exigencia de las sociedades modernas la formación permanente para asumir sus retos.

Los efectos más importantes de la mediación se derivarán en cada caso de la naturaleza de los problemas y mediante este proceso se logra:

- acercar puntos de vista
- disipar malentendidos
- superar conflictos
- acortar diferencias
- reequilibrar fuerzas
- solicitar la atención de todo el que pueda hacer aportes
- buscar la conciliación y el equilibrio
- encontrar soluciones positivas
- abrir caminos
- prevenir, evitar y resolver problemas
- buscar alternativas
- gestionar acuerdos
- conciliar intereses
- establecer compromisos
- fomentar la cooperación
- fortalecer el diálogo
- conseguir armonía.

**Modelado:** Se define como el proceso de aprendizaje observacional donde la conducta de un individuo o grupo se trastoca debido al modelo que actúa como estímulo para los pensamientos, actitudes o conductas de otro individuo o grupo que observa la ejecución del modelo

El modelado es una estrategia fundamental dentro del paquete de técnicas comúnmente utilizadas en Modificación de Conducta para el entrenamiento de las habilidades y conductas sociales.

**Victima Escolar:** el estudiante “víctima” está categorizado de la siguiente forma:

- la activa o provocativa: que exhibe sus propios rasgos característicos que son usados por el agresor para justificar su conducta (“es tonto”, “es un pesado”, “le gusta provocarme”, “me mira con desprecio” etc.).
- la pasiva o sumisa, cuando sufre en silencio los ataques del agresor. La víctima que suele ser señalada como insegura, débil, ansiosa, sensible, tranquila, tímida y con muy bajo nivel de autoestima.

## **SEGUNDA PARTE**

### **4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DURANTE EL DIAGNÓSTICO Y EL DESARROLLO.**

#### **4.1. CAPÍTULO I**

##### **4.1.1. DIVERSAS FORMAS DE AFRONTAR LOS CONFLICTOS QUE SE PRESENTAN EN DE LOS GRADOS QUINTOS EN LA I.E.M SAN JUAN BOSCO**

La Escuela de hoy no es siempre el espacio de convivencia deseado para nuestros niños y adolescentes, debido a la situación actual de violencia que se presenta tanto a nivel nacional como regional, en donde los conflictos entre estudiantes se han agudizado y están desencadenando hechos violentos que afectan el desarrollo del ámbito escolar, familiar y personal de los integrantes de la comunidad educativa. Solo en la ciudad de Bogotá en una investigación hecha por el DANE y la Universidad distrital de los Andes se concluyó que el “56 por ciento de los encuestados ha sido robados al menos una vez y 32 por ciento ha sido objeto de golpes o de algún maltrato físico por parte de otros estudiantes, dentro de las instalaciones educativas; 4.330 dijeron haber requerido atención

médica después de la agresión, y 2.580 aseguraron que quien los amenazó portaba un arma. Los encuestados no sólo hablaron como víctimas, sino como agresores. El 46 por ciento dijo haber insultado a algún compañero en el año anterior a la encuesta, 32 por ciento aceptó haber ofendido y golpeado a otro, y 14 por ciento reconoció haber robado a otro alumno.”<sup>9</sup> Por tal razón y observando estos antecedentes se decidió hacer la investigación sobre los conflictos escolares, tomando como referencia la I.E.M San Juan Bosco con el fin de elaborar una cartilla en donde se evidencie un aporte desde las Ciencias Sociales para la conciliación de los conflictos en dicha institución educativa. En el desarrollo de la práctica académica llevada a cabo durante un año en los grados quintos de la I.EM San Juan Bosco se observó que se presentaban problemas de convivencia, posteriormente se inició a identificar diversas formas de afrontar el conflictos dentro de la cotidianidad de los grados quintos, por tanto se encontró hechos conflictivos entre docentes y estudiantes, también se logró detectar que no había herramientas adecuadas para el manejo de estos conflictos por lo cual surge la inquietud de indagar más sobre este tema y desde las ciencias sociales lograr brindar elementos que faciliten el manejo y sobre todo la conciliación de los conflictos escolares dentro del aula de clases.

Por lo tanto se trabajo con los niños que se encuentran entre los 10 a 12 años que cursaron el grado quinto, los cuales están pasando de la etapa de la niñez a la adolescencia, mostrando así una serie de características en su comportamiento tal como lo demuestra Alfonso Aguiló en su documento 10-12 años lo propio de la edad “la vida emocional presenta frecuentes contrastes, en poco tiempo pueden pasar de un espectacular enfado a una explosión de risa. Es voluble en su estado de ánimo, puede estar gruñón e insoportable por la mañana y alegre y juguetón por la tarde, otras veces alternará días buenos con días sombríos. Su mal humor puede aparecer en cualquier momento, aunque no suele durar mucho. Necesita hacerse oír. Es fácil verle alzar la voz o buscar con ansiedad el protagonismo.

---

<sup>9</sup> La Violencia en las Escuelas. Diario el Tiempo.27 de Marzo del 2008

Tiene, por naturaleza, el deseo de atraer la atención sobre sí, mostrando excesivo interés por él en detrimento de los demás. A veces no comprende bien el alcance de lo que hace; cuando alguien bromea con él, es fácil que el chico acabe por faltarle al respeto, presenta cierta inclinación a insultar, a gritar, o a contestar de forma insolente.

En algunos casos pueden aflorar ya rasgos característicos de la pubertad. A lo mejor no le gusta ir por la calle con su madre. O todo quiere hacerlo con sus amigos, O no sabe por qué, pero se siente tiranizado por los padres y presenta ingenuas muestras de independencia.

La etapa de los diez a los doce años es un periodo clave en la formación de la personalidad. La mayor parte de sus actos no están determinados por la premeditación, sino por la pos meditación, una vez que sus padres o profesores le han recordado sus obligaciones, sabe de antemano que al final tendrá que hacer las cosas, pero todavía necesita con frecuencia el impulso inicial para decidirse. Ahora, el grupo le resulta de suma importancia, hasta el punto de perder un poco su propia identidad dentro de él. Es probable que se una a las faltas de respeto hacia el profesor poco prestigioso, o a las bromas a otro alumno menos aventajado, Acostumbra a plegarse a la decisión colectiva. Intenta no dar apariencias de chico buenecito –suele decir– "porque si no se ríen de uno y le toman por tonto".

Si en la clase ven a su profesor poco seguro, o blando, y que no logra mantener la disciplina, no dejarán pasar la oportunidad de arrojar pelotitas de papel, gritar a coro con los demás compañeros o golpear por debajo el pupitre ruidosamente. Contrasta esto con su formalidad ante un profesor que sepa dirigir bien el grupo. Al adulto le suele sorprender esa doble personalidad, esa diferencia entre su comportamiento en un ambiente y otro, pero es una simple prueba de la importancia que empieza a dar al grupo.

Es fácil ver cómo se pelean, hay persecuciones, se esconden carteras, pasan furtivamente los libros de un compañero por toda el aula o se lanzan cualquier tipo de objetos... y disfrutan con ello de una forma sorprendentemente pueril para el observador adulto.”<sup>10</sup> Con los elementos que nos presenta el autor anteriormente mencionado se puede sugerir que los niños en esta edad presentan de por sí un comportamiento agresivo ya que en esta etapa están definiendo aspectos importantes de su personalidad lo cual genera conflictos tanto a nivel familiar como escolar (relación con el grupo, y sus docentes principalmente), por tal razón los niños que presentan más agresividad serán precisamente los que en el futuro adulto presenten más actitudes violentas en el ámbito social, por esta razón, la violencia escolar no intervenida educativamente se habrá transformado irremediablemente en violencia social y familiar. Hay hipótesis que plantean que “en la ausencia de intervención, las tendencias agresivas que comienzan a temprana edad en los niños pueden cristalizarse hacia la edad de 8 años. En ese momento de la vida, los problemas de aprendizaje y de conducta pueden volverse menos sensibles a la intervención y más susceptibles a transformarse en un trastorno crónico. Puesto que el tratamiento de la agresión se hace cada vez más difícil y más oneroso a medida que los niños crecen” <sup>11</sup> por lo cual es de suma importancia generar a partir de la escuela elementos que enriquezcan las

---

10 AGUILÓ, Alfonso. 10-12 años, lo propio de la edad. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com). Pasto, 7 de Mayo de 2010

11 WEBSTER-STRATTON, Carolyn. Enciclopedia sobre el desarrollo de la primera infancia; Agresión en los niños pequeños servicios que han comprobado su efectividad para reducir la agresión. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com). Puesto en línea en español el 25 de Noviembre del 2009.

conductas frente a los conflictos en los niños puesto que “Los años de maduración escolar son claves para el control educativo de las actitudes violentas” 12

La recolección de información se llevó en el siguiente orden, se observó, y se identificó dentro de la institución el conflicto y las formas de conciliarlo, para posteriormente plasmarlo por escrito en el denominado diario de campo que fue organizado a partir del 8 de septiembre del 2008 en donde se da inicio a la práctica académica que fue llevada a cabo en horas de la mañana ya que los niños tienen su jornada académica de 7 AM a 12 PM tiempo en el cual se fue plasmando a diario las actitudes de los niños en diferentes horas de clases, en las primeras horas los niños presentaban mejor disposición para aprender y relacionarse con sus compañeros, sin embargo las agresiones en los descansos eran inminentes, como golpes, empujones, sobrenombres y juegos bruscos, aunque en el transcurrir del día en horas de clase intermedias los niños estaban más inquietos y empezaban a molestar en clase, a colocar apodos, a tirarse papelititos, a quitarse las cosas etc.. al finalizar la jornada escolar en las últimas horas de clase era más evidente el cansancio y salía a flote toda una serie de conflictos como peleas, por pequeñas discusiones, como por ejemplo que un niño empujó a otro niño, o que se perdió el lapicero, o le colocaron un apodo, en fin toda una serie de conflictos que en su momento generaban pequeñas amenazas como “ voy a traer a mi mama” o “a la salida te espero”, toda esta experiencia aportó para identificar las diversas formas de enfrentar los conflictos que se presentaban en los grados quintos de la I.E.M San Juan Bosco, con esta información se pudo constatar que tanto los niños como los docentes hacen lo que está a su alcance para conciliar los conflictos pero en algunas ocasiones no los concilian de una forma adecuada, y que además los docentes necesitan

---

12 TOMAS de Andrés. La perspectiva psico-evolutiva de la agresividad; Dpto. de Psicología Evolutiva y de la Educación de la U.C.M. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com). Pasto, 7 de Mayo del 2010

herramientas para mejorar la calidad de actitudes en las personas involucradas en el conflicto a la hora de conciliarlos.

Para el análisis de casos se utilizó como base la conceptualización sobre agresividad, disciplina, y conflicto porque en muchas ocasiones, y hasta los mismos docentes confunden el conflicto o las agresiones con la falta de disciplina, según algunos docentes entrevistados un conflicto se desarrolla cuando un estudiante se levanta del puesto, le tira papelitos a los compañeros o al docente, no atiende en clase, entre otras actitudes que son características más que todo de indisciplina. El conflicto en sí, según este trabajo de grado y lo contextualizado en el marco conceptual son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos, o valores son incompatibles o son percibidos como incompatibles donde juega un papel importante los sentimientos y las emociones y donde la relación entre las partes puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de conciliación, por otro lado la disciplina es aquella que en el ámbito académico encierra ciertos parámetros de conducta que deberán cumplir tanto alumnos, docentes y padres de familia, y que está fijada por normas en la institución escolar tal como lo menciona Cohen y Manion (1977)“La disciplina consiste en el control del alumno mediante una mezcla equilibrada del poder personal, emanado naturalmente del individuo, y de destrezas específicas, así como de la autoridad que se deriva del status del maestro y de las normas vigentes en el colegio y en la clase”<sup>13</sup> Por lo tanto según lo expuesto anteriormente un conflicto es una conducta muy diferente a la indisciplina aunque en muchas ocasiones las conductas de indisciplina en los niños puede llevar al desarrollo de un conflicto o una agresión que es una conducta cuyo objetivo es hacer daño ya sea físico como verbal y también Psicológico, sin embargo en este trabajo se retoman las

---

13 El concepto de la Violencia; Introducción al estado de la cuestión. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com). Pasto, 18 de Mayo del 2010

agresiones físicas y verbales que son las más comunes manifestadas por los estudiantes de los grados quintos de la I.E.M. San Juan Bosco.

Durante el proceso de la observación participante, para recolectar la información, se inició la selección de la muestra representativa, la cual se obtuvo con la ayuda de los docentes de los grados quintos de la I.E.M. San Juan Bosco, puesto que ellos llevaron un proceso de seguimiento a los estudiantes desde tres años atrás, los cuales a partir de observarlos e interactuar con ellos destacan a estos niños con tendencias agresivas que las muestran en su mal carácter físico y verbalmente contra otros estudiantes, puesto que esto lo expresan mostrando gestos amenazantes con su rostro y con el cuerpo produciendo malestar en el grupo, en cuanto a lo verbal pronuncian palabras soeces que ofenden y provocan a sus compañeros, también expresan un comportamiento de mayor oposición a sus profesores ya que tratan de mostrar su rebeldía oponiéndose a algunas actividades de clases, por estas razones no prestan atención, por consiguiente no existe un buen aprendizaje, esto manifestaron los docentes y a partir de estas indagaciones se llegó a conocer como se relacionaban los estudiantes entre ellos, que conflictos eran más comunes, como los resolvían. Con esta observación se logró detectar a los estudiantes que presentaban mayor conflictividad dentro de sus relaciones interpersonales, al igual que las diversas formas de conflicto que se presentaban en la institución. Cabe destacar que se entrevistaron a 30 estudiantes por todos los grados quintos ya que para los docentes estos niños presentaban rasgos de conflictividad tanto a nivel escolar como familiar.

En cuanto a la observación no participante se realizó durante los dos primeros meses del año 2010, tiempo en el cual se observó actuar de forma clara y neutra, a los estudiantes de los grados quintos esto se llevó a cabo en el patio del colegio a las diferentes horas de descanso en donde se identificó la agresiones a través de los juegos bruscos, empujones, de parte de los niños más grandes a los más pequeños (el patio solo es compartido en descanso por la primaria), esta también fue llevada a cabo en algunas clases y se logró confrontar que ciertos estudiantes

mostraban mayor agresividad con algunos profesores puesto que ellos tenían conocimiento de las jerarquías existentes en la institución, ya que su comportamiento agresivo con el director de grupo y con los docentes de las ciencias exactas era más moderado, pero con los profesores de la ciencias humanas se presentaban mayores controversias, la observación también fue realizada en eventos culturales, ahí se identificó que más que agresión se registran hechos de indisciplina, según los docentes entrevistados la indisciplina tiene que ver con conductas que distraen que interrumpen o que entorpecen los conductos regulares o las normas que deben imperar en el diario vivir y en desarrollo de las actividades tanto en clase como extraclase y que tiene que ver más que todo con el comportamiento desobediente de los estudiantes (jugueteos, empujones, murmullos, etc.).

En la observación no participante no se interactuó con los estudiantes, ni se intervino en ninguna actividad, pero se logró obtener características de los estudiantes con mayor conflictividad basándose en lo que menciona (Dodge y otros, 1990) “desde los 11 años aproximadamente, la capacidad de los niños para resolver conflictos sociales se refleja en su habilidad para controlar las emociones negativas que dichos conflictos implican, especialmente en situaciones ambiguas, en las que son posibles varias interpretaciones. Se ha observado que los niños agresivos suelen tener dificultades para interpretar correctamente determinadas señales ambiguas procedentes de sus compañeros. Cuando, por ejemplo, reciben un pisotón en una fila, suelen interpretarlo como una muestra intencional de hostilidad por parte del otro niño, descartando inmediatamente la posibilidad de que pudiera ser sin querer. La interpretación de hostilidad hace que el niño responda con agresión a estas situaciones ambiguas y sea después efectivamente agredido, originando una escalada de la agresividad que le impide establecer relaciones sociales adecuadas. Aprender a inhibir la primera respuesta (cuando ésta es negativa y estresante) y buscar otras posibles explicaciones alternativas (que no generen agresividad), puede ser de gran eficacia para prevenir la violencia

y la exclusión.”<sup>14</sup> Por otro lado (Asher y Coie, 1990) mencionan que “La conducta de los niños rechazados en la escuela primaria suele ser muy visible y con frecuencia problemática tanto para el profesor como para los compañeros; y surge a menudo por la fuerte necesidad que estos niños tienen de llamar la atención, por tener menos oportunidades de protagonismo positivo que tienen sus compañeros, no saber conseguir esta atención de forma positiva, y la tendencia a conseguirla es creando problemas (molestando, agrediendo, saltándose las normas, interrumpiendo, tratando de despertar la envidia de los demás...). Uno de sus principales riesgos es que con el tiempo aumente este comportamiento antisocial. Para evitarlo es preciso proporcionar al alumno rechazado oportunidades positivas para conseguir la atención de los demás, ayudarle a diferenciarla de la que obtiene cuando crea problemas y a no necesitar esta última.

El niño aislado se caracteriza por no ser aceptado ni rechazado, sino ignorado por sus compañeros, entre los que pasa desapercibido. Está como fuera de lugar, al margen de lo que hacen sus compañeros, a los que parece evitar. Suele manifestar miedo y ansiedad al permanecer inmóvil, en silencio, mover los pies con nerviosismo y evitar el contacto con sus iguales. Estas conductas son similares a las de cualquier niño de tres a cinco años que lleva poco tiempo en una escuela infantil, y reflejan el miedo que le produce una situación nueva a la que va adaptándose gradualmente. Por eso, sólo pueden considerarse como señal de un problema de aislamiento cuando el niño lleva con el mismo grupo cierto tiempo (más de tres meses como mínimo).”<sup>15</sup> Entre estas particularidades para resaltar son estudiantes que mediante las entrevistas destacaron sentirse solos, excluidos, incomprensidos, con lo cual se generan inseguridades y angustias. Esto lo demuestran en su comportamientos; niños que se vuelven agresivos o

---

<sup>14</sup> Programas prevención de la Violencia. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com). Pasto, 18 de Mayo del 2010

<sup>15</sup> *Ibíd.* Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com).

apáticos, silenciosos, pero esto depende de cada grupo, ya que en unos repercute la agresión física, en otros la agresión verbal y no verbalmente sino a través de la exclusión. Con las observaciones y con el diario de campo se logro constatar que los estudiantes (hombres) tienden a mostrar la agresividad más física y verbal, en tanto que las estudiantes (mujeres) acuden a lo implícito: gestos, miradas, se generan rumores a través de notas o pequeños escritos ofensivos hacia sus compañeros, crean grupos que excluyen, critican a otros, se burlan de una manera indirecta. También generan conflicto cuando se molestan entre estudiantes fijándose en la figura física, su color de piel, la conducta y la manera de vestir son motivo de rechazo, incluso las marcas de ropa que usan dan pie para que se genere malestar escolar, hay muchas razones para que un estudiante sea humillado en su escuela, incluso hay niños que se burlan de las niñas, les dicen bromas pesadas, les esconden las cosas, no se prestan útiles escolares, en fin son múltiples las situaciones por las cuales se generan conflictos; identificado todo lo anterior se procedió a tomar la muestra representativa y con esta información tomar la muestra de padres de familia, ya que con la observación no participante se comprobó que la muestra representativa se la debería tomar bajo los siguientes parámetros; pues el número de estudiantes que componían la muestra era variable, se sacó un pequeño grupo de cada salón de los grados quintos (entre 2 y 8 estudiantes), preadolescentes de ambos sexos en edades comprendidas entre 10 y 13 años. El estudio referido a los hijos, se realiza entre los padres y la muestra (conformada, en esencia, por los padres de dichos alumnos); para tomar la muestra de los docentes solo se requirió a los directores de estos grados, puesto que son ellos los que en el transcurso de años anteriores llevaron un seguimiento del comportamiento y conductas de los estudiantes de los grados quintos del centro educativo San Juan Bosco que está ubicado en la zona centro de la ciudad de Pasto.

Los entrevistadores desplegaron una estrategia mixta, con preguntas estructuradas y no estructuradas. La parte estructurada proporciona una base

informativa que permite la comparación entre el entrevistado. La parte no estructurada añade interés al proceso y da a conocer características específicas del solicitante.

Para la aplicación de este tipo de entrevista se despliega una serie de preguntas orientadoras, estas surgieron a raíz de haber identificado la problemática en la institución, con estas preguntas se definió con claridad la temática a trabajar y partiendo de ellas se paso a estructurar el formato de la entrevista, ya que estas preguntas fueron útiles para identificar las diferentes clases de conflicto que se estaban generando en la institución, para lo cual se indago sobre si los estudiantes estaban enterados de la problemática, como resolvían los conflictos , como los afrontaban y que estrategias utilizaban para su conciliación dentro del centro educativo, estas temáticas fueron tratadas dentro de las preguntas ya estructuradas, sin embargo fueron surgiendo otros interrogantes en el momento de llevar a cabo la entrevista, como los siguientes: si le atraía ver conductas agresivas en los medios de comunicación, que programas veían, frente a los conflictos que surgían en el colegio y en el hogar como reaccionaban.

Esta técnica fue muy útil para obtener datos por medio del diálogo entre él investigador los estudiantes, los docentes y los padres de familia; se realizo con el fin de obtener información de la muestra representativa, para ello se intercambio información con la muestra seleccionada para lograr indagar mas sobre los conflictos escolares, cómo los conciliaban y que actividades proponían para mejorar la convivencia dentro y fuera de la institución.

Iniciando a dar un orden a la información obtenida se pasó al proceso de construcción de la matriz de categorización (ver anexo D ) en donde se categorizó inductivamente los datos textuales obtenidos a través de los métodos de recolección de información, pasando a fraccionar los datos obtenidos dándoles un nombre o categoría; posteriormente se identificó las respuestas más comunes y acordes a cada categoría.

Las categorías que surgieron después de sistematizar la información se ubicaron en forma vertical, estas surgieron a partir de las preguntas efectuadas en el formato de la entrevista y son las siguientes: Formas de afronta el conflicto, conciliación de conflictos, relación entre compañeros, intervención en un conflicto, conocimiento del manual de convivencia; y las categorías horizontales se dieron a partir de la muestra entrevistada, esta información fue recopilada en una grabadora periodística.

La entrevista fue elaborada partiendo de una serie de preguntas orientadoras realizadas a estudiantes, docentes y padres de familia, con lo cual se logró reafirmar la problemática de la institución educativa sobre la necesidad de brindar herramientas para la conciliación de los conflictos dentro del centro educativo.

A través de los métodos de recolección de datos ya mencionados se logró obtener la siguiente información: Los estudiantes de los grados quintos de la I.E.M San Juan Bosco son influenciados por las diversas realidades como la destrucción del núcleo familiar y formación de un nuevo hogar (divorcio), violencia intrafamiliar, maltrato físico y verbal, acoso escolar, ,conflictos entre compañeros con docentes, en el contexto (Barrio) los problemas entre vecinos, enfrentamiento de pandillas y los programas de televisión que presentan contenidos violentos , estos son escenarios en donde viven los estudiantes y que están presentes en sus diferentes entornos como la casa, el colegio, incluso los medios de comunicación. Son vivencias que influyen en el comportamiento del niño y lo que muchas veces los conduce a adaptar aquellas vivencias para reaccionar frente a un conflicto, muchos de ellos por ejemplo en las entrevistas manifestaron que ante un conflicto responden con agresiones físicas, y con agresiones verbales, entre otros.

En cuanto a la intervención en los conflictos algunos de los niños entrevistados respondieron que prefirieron no meterse por miedo a represarías, o que muchas veces optaban por llamar al profesor para que interviniera, pero otros respondieron que si era el amigo que estaba siendo agredido entonces si intervenían en la pelea

o discusión. Con estos testimonios se refuerza lo que plantea Moran y Merchan con respecto a que entre la relación entre iguales existe toda una red social caracterizado en su foco central por la participación tanto del agresor como la víctima, pero rodeado por un conjunto de roles complementarios que hacen de este un fenómeno complejo de naturaleza sociocultural y con efectos para todos los que en él participan. Son víctimas, agresores y espectadores más o menos activos, ya que unos animan al agresor/es, otros tratan de ayudar a la víctima, no siempre con éxito, y otros, finalmente, se inhiben en una suerte de perplejidad moral que a la larga, causa daño al desarrollo y el aprendizaje de valores de sociabilidad y actitudes morales necesarias.

Ahora si el conflicto persiste y si el estudiante ya reincide muchas veces en agresiones hacia sus compañeros los docentes llevan un conducto regular, y es el siguiente:

- Se habla con el niño.
- Después se lleva a coordinación.
- Se cita y se habla con el padre de familia
- Se lleva a psicología.
- Si es un caso que se sale de las manos se lleva a rectoría para que se tomen las decisiones correspondientes.

Pero hay que destacar que la mayoría de docentes trata de servir como mediador entre los conflictos de los estudiantes escuchando las dos partes del conflicto, para posteriormente hacer caer en cuenta a los educandos de las faltas cometidas, para que ellos tomen como iniciativa la conciliación, lo cual es una forma de inducir a los niños a que solucionen sus problemas a través de la comunicación y tomen conciencia de aquello que hacen, pues a veces como menciona Marta e Blanco en su ensayo “Las estrategias que se utilizan en muchos

casos se relacionan con medidas drásticas y autoritarias que no mejoran la comunicación entre los protagonistas de los conflictos , sino que dan como resultado tan solo “La tranquilidad aparente y necesaria para continuar la tarea”<sup>16</sup>

Un elemento muy importante que influencia a los niños para que actúen de forma agresiva o violenta ante un conflicto son los programas que ven a través de la televisión como novelas, noticieros, dibujos animados etc... Esto fue surgiendo en el desarrollo de las entrevistas realizadas tanto a docentes como a padres de familia, con lo anterior se identifica otras formas de promover el conflicto.

Una sección importante que hay que rescatar en la elaboración de esta entrevistas es que algunos niños y padres de familia no tiene pleno conocimiento del manual de convivencia de la Institución con lo cual da a entender que no conocen bien los conductos regulares que hay que seguir cuando se presenta un conflicto por tal razón se aprovecha esta oportunidad para que a partir de esta falencia se retome de una forma dinámica aspectos del manual de convivencia donde se trabaje a través de éste la conciliación de conflictos, aunque hay docentes que los trabajan a través de dinámicas, pero en si los estudiantes no tiene bien definido que hay que hacer, o que no en el momento en que se presente una agresión tanto física o verbal.

Después de haber recolectado la información y teniendo en cuenta que se identificó la temática: conciliación de conflictos escolares se retomaron las respuestas más comunes que brindaron los docentes, estudiantes y padres de familia de los grados quintos de la I.E.M. San Juan Bosco procediendo a identificar los conflictos, las relaciones entre los estudiantes, el conocimiento del manual de convivencia, como se conciliaba el conflicto, y estas categorías son:

---

<sup>16</sup>BLANCO, Marta E. Los Conflictos en la Escuela ¿Cómo resolverlos? .Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com). Pasto, 18 de Mayo del 2010

## **1. Formas de afrontar el conflicto**

- Agresiones físicas
- Agresiones verbales

## **2. Conciliación de conflictos**

- agresión física
- agresión verbal.
- trata de servir como mediador
- los padres buscan el dialogo para la conciliación de los conflictos

## **3. Relación entre compañeros**

- Se reúnen con algunos niños por interés económico
- se relacionan bien con todos sus compañeros.

## **4. Intervención en un conflicto**

- No intervienen en un conflicto por temor a represalias
- tratan de calmar a las personas involucradas en el conflicto y informan al profesor (a) o al rector
- Otros animan para que continúe el conflicto

## **5. Conocimiento del Manual de Convivencia**

- Los niños carecen de conocimiento sobre manual de convivencia de su institución.
- Los docentes intervienen en los conflictos según lo estipulado en el manual de convivencia
- Los padres no tienen conocimiento del manual de convivencia

## **4.2. CAPÍTULO II**

### **4.2.1. TALLERES PARA LA CONCILIACIÓN DE CONFLICTOS QUE SE PRESENTAN EN LOS GRADOS QUINTOS DE LA IEM SAN JUAN BOSCO**

Es importante que desde las Ciencias Sociales se proponga herramientas para mejorar la convivencia dentro de las instituciones, y más aun con los niños que se encuentra entre los 10 y 12 años, ya que como se expuso en el capítulo anterior, a esta edad es cuando se puede iniciar a tratar el conflicto para que en el futuro las actitudes conflictivas no se conviertan en hechos violentos.

En este segundo capítulo se trabajó en proponer diferentes talleres para la conciliación de conflictos que se presentaban en los grados quintos de la IEM San Juan Bosco; para lograr este objetivo se inició con el análisis de la información

recolectada de los estudiantes, docentes y padres de familia, para ello se retoma la matriz de categorización (ver anexo D); de la investigación hecha, se detectó grupos variables altamente relacionados con agresividad que conllevan al conflicto, por tal razón a través de la entrevista se indagó las formas de afrontar los conflictos, el tipo de agresiones, las reacciones ante una agresión, el grado de conocimiento sobre el manual de convivencia, a través de una serie de preguntas que aunque no fueron iguales para cada una de las partes entrevistadas si tenían los mismos objetivos. Se debe tener en cuenta que no únicamente la recolección de información es importante, sino la relación que hay entre estos, el contexto y las necesidades de los individuos, a partir de lo anterior surgió el desarrollo de la matriz y su categorización, esto fue útil para detectar las múltiples formas de ver la problemática tratada, ya que a través de la matriz se puede ver los resultados, en orden de las respuestas dadas por cada una de las partes entrevistadas y la manera como cada una le asigna un significado a su realidad.

A continuación se presenta el análisis de las respuestas dadas por cada una de las partes entrevistadas, y con fundamento teórico cada una de las categorías, hay que tener presente que estas categorías fueron sacadas de acuerdo a cada tipo de pregunta teniendo como base las respuestas dadas por cada una de las partes entrevistadas (tomando en cuenta aspectos del diario de campo, la observación no participante y participante).

#### **4.2.1.1. Clases de conflictos**

El Ser humano posee una naturaleza convivencial que se construye día a día, pero esto no quiere decir que no ocurran conflictos dentro de la cotidianidad de los individuos, por el contrario los conflictos se dan en cualquier escenario social, pues siempre van a ver desacuerdos, tensiones interpersonales enfrentamientos

intra o intergrupales que en algún momento pueden adoptar un carácter violento que puede ocasionar un deterioro en la convivencia y en ocasiones puede llegar a hechos tan violentos que dañan la salud de uno u otro individuo, recordemos que siempre van a ver diferentes formas de ver el mundo que nos rodea.

De ahí la importancia de que a través de este trabajo de grado se puedan generar herramientas para el manejo de conflictos en las aulas escolares de los grados quintos de la I.E.M San Juan Bosco.

En cuanto a las respuestas dadas por cada una de las partes entrevistadas casi el 100% plantearon que las formas más comunes de conflictos se dan a través de agresiones físicas y verbales. Esto fue respaldado con las respuestas de los docentes que manifestaron que los niños responden de forma agresiva debido a lo que ellos experimentan en la cotidianidad dentro de su grupo de amigos, su hogar, y lo que observan a través de los medios de comunicación, los cuales poseen una alta incidencia de violencia que repercute en la respuesta a una agresión, y lo que hace que el niño en el instante de reaccionar ante una agresión ya sea física o verbal no piense en conciliar el conflicto de la mejor manera posible, sino de la misma forma o peor aún, como lo manifestaron algunos en la entrevista, el ejemplo que es transmitido a los niños cotidianamente influye demasiado en su comportamiento, por ejemplo estudiantes observan en los programas de televisión, políticos exaltados, tertulias en las que se impone el que más grita, gobernantes que hacen uso de la guerra para dominar el mundo, padres que discuten habitualmente en presencia de ellos e inclusive tienen que observar como padre y madre se agreden físicamente, tal y como lo expresa también Marta E. Blanco en su Ensayo “Los problemas vividos a diario en cada uno de los hogares influye en los integrantes de la familia de tal forma que se reflejan en la escuela, a través de las conductas de los niños, dificultando el proceso de enseñanza-aprendizaje, obstaculizando la comunicación y reemplazándola muchas veces por

conductas agresivas y violentas” 17. Estos modelos de comportamiento les sugieren a los estudiantes la violencia como medio para solucionar sus problemas, esto podría contrastar también con la teoría de Albert Bandura quien trabaja con la teoría del Aprendizaje por la observación o modelado quien principalmente trabaja con el experimento del muñeco bobo. Esto lo implementa a partir de una película de uno de sus estudiantes, donde una joven estudiante solo pegaba a un muñeco bobo. (Un muñeco inflable con cierto peso en su base que hace que se tambalee cuando le pegamos). La joven pegaba al muñeco, gritando ¡“estúpidoooooo”!. Le pegaba, se sentaba encima de él, le daba con un martillo y demás acciones gritando varias frases agresivas. Bandura les enseñó la película a un grupo de niños de guardería quienes saltaron de alegría al verla. Posteriormente a estos niños se les presentó el mismo muñeco, quienes repitieron la misma acción vista en la película. En otras palabras, imitaron a la joven de la película y de una manera bastante precisa. Esto podría parecer un experimento con poco de aportación en principio, pero consideremos que estos niños cambiaron su comportamiento ¡sin que hubiese inicialmente un refuerzo dirigido a explotar dicho comportamiento! Bandura llamó al fenómeno aprendizaje por la observación o modelado, y su teoría usualmente se conoce como la teoría social del aprendizaje. Bandura llevó a cabo un largo número de variaciones sobre el estudio en cuestión: los niños eran recompensados por sus imitaciones; el modelo se cambiaba por otro menos atractivo o menos prestigioso y así sucesivamente. Sin embargo muchos críticos refutaron este experimento afirmando que el muñeco bobo estaba hecho para ser “pegado”, por este motivo Bandura insistió con otro experimento en el cual rodó una película donde una chica pegaba a un payaso de verdad. Cuando los niños fueron conducidos a un cuarto de juegos, encontraron lo que andaban buscando... ¡un payaso real! Procedieron a darle patadas, golpearle, darle con un martillo, etc. Con lo cual miramos como los niños retoman

---

17 Ibíd. Artículo de internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com). Pasto, 18 de Mayo del Mayo

ejemplos de medios de comunicación, entorno familiar, contexto escolar etc..... para actuar en su diario vivir.

Uno de los factores influyentes en la aparición de la conducta agresiva es el factor socio-cultural del individuo que se presenta en cualquier etapa del desarrollo humano. La agresión tiene un papel importante en la interacción de todo ser humano, por esto existe una gran diversidad de estudios e investigaciones que centran su atención en establecer alguna explicación. En general la conducta agresiva infantil es uno de los problemas que más preocupa a padres y educadores. El comportamiento agresivo complica las relaciones sociales que va estableciendo a lo largo de su desarrollo y dificulta por tanto su correcta integración, ya sea en el contexto escolar o en el medio donde vive; en el caso de los niños la agresividad se presenta generalmente en forma directa ya sea en forma de acto violento físico (patadas, empujones...) como verbal (insultos, palabrotas...); estas acciones que presentan los niños hacen que sus padres y maestros sobrelleven estos comportamientos, ya que se generan malestar en el aula de clases.

Por tal razón, la agresividad es uno de los más urgentes problemas que afectan a la sociedad, en esta categoría es imprescindible tenerlo presente, ya que la agresividad es la que puede desencadenar un conflicto, y más aun en el contexto escolar en donde los niños tienden a responder ante una agresión de la misma forma y agravar más la situación, pues sabemos que si no aprendemos a comprender, dominar nuestra agresividad, no estaremos aquí por mucho tiempo y no habrá una sana convivencia.

En sus postulados Pedro Gómez Bosque plantea desde diferentes posturas tanto la agresión como la violencia; ya que para él las teorías del comportamiento agresivo, a veces llamados "instintos agresivos", que sostienen que la agresividad es innata, es decir que se nace con ella, son llamadas "teorías activas". También trata que las personas son excelentes aprendices, las experiencias influyen en casi toda la conducta humana, con esto se explica que la agresividad es

consecuencia de factores ambientales o sociales, ya que a través de la observación los individuos aprenden lo que hay que hacer, por esta razón plantea que la agresividad es mas de tipo socio-cultural ya que manifiesta que:” la verdad es que la clasificación conceptual de la agresividad humana resulta difícil, porque lo que para unos es una flagrante agresión para otros puede ser un acto evidente de legítima defensa”. 18

Se deduce que en estos postulados denominan dos tipo de agresiones, las activas son aquellas en donde el origen de la agresión se encuentra en los impulsos internos, lo cual vendría a significar que la agresividad es innata, que uno nace o no con ella; y las reactivas ponen el origen de la agresión en el medio ambiente que rodea al individuo, dentro de éstas podemos hablar de las teorías del impulso que dicen que la frustración facilita la agresión, pero no es una condición necesaria para ella, y la teoría del aprendizaje social que afirma que las conductas agresivas pueden aprenderse por imitación u observación de la conducta de modelos como lo hemos tratado a lo largo del desarrollo de este trabajo.

La experiencia aprendida es determinante en el comportamiento agresivo en los seres humanos. Los niños aprenden que una actitud agresiva les permite tener control sobre algunos recursos como por ejemplo los juguetes o la atención de los padres. Los niños también aprenden a ser agresivos, observando a otros comportarse agresivamente. Los niños cuyos padres usan la fuerza física para disciplinarlos, tienden a usar la agresión física cuando interactúan con otros, y los padres que abusan a sus hijos, generalmente fueron niños abusados.

Cuando se habla de agresividad se dice que se hace daño a una persona u objeto. La conducta agresiva es intencionada y el daño puede ser físico o psíquico. Debido a esto se ha fomentado el estudio de la agresión. “Por lo tanto, existen diferentes autores que tratan de explicar y dar una definición

---

18 BOSQUE, Gómez Pedro; XXI ¿Otro siglo Violento?. Pág. 221. ediciones Díaz Santos. 2005

del concepto de agresividad entre los cuales encontramos: que para Freud (1973) la agresividad está concebida por el instinto de muerte-destrucción, Ribes (1972), define a la agresión como una forma intensa y violenta de conducta física que produce consecuencias adversivas y daños en otros sujetos, así como respuestas verbales con efectos muy similares debido a su contenido e intensidad. Bronson (1975, citado en Manning, 1983), propone que gran parte de la agresión está orientada hacia la propiedad, es decir cuando el niño intenta obtener un juguete lo arrebatada, sin tener en cuenta las necesidades del otro y a menudo el otro se resiste enérgicamente. Berkowitz, (citado en Storr, 1981) escribe lo siguiente: “Puesto que la agresión animal espontánea es en la naturaleza un acontecimiento relativamente raro (y existe la posibilidad de que incluso estos casos poco frecuentes puedan explicarse por la frustración o por un aprendizaje previo de la utilidad del comportamiento hostil)”.<sup>19</sup>

De este modo, se puede decir que las definiciones dadas por los autores se diferencian por las características que ellos le otorgan a la agresividad, pues todas puntualizan que la agresión es el acto violento hacia el otro buscando un bien o por el contrario es la reacción frente a algo o alguien que no es agradable.

La cuestión de la violencia no sólo a nivel escolar, sino de modo generalizado, es algo que en nuestros días se viene imponiendo. Aunque no se trata de un fenómeno de reciente origen, si podemos señalar que está situación llega al telespectador o receptor mediático con relativa proximidad en el tiempo. En ocasiones en la escuela se centra más el tema de la violencia, nos referimos a un comportamiento antisocial o a una conducta violenta; en todo caso, esta conducta podemos señalar que es adquirida y a ello contribuyen diversos factores que están presentes en la sociedad y que la conforman, entre estos los medios de comunicación.

---

<sup>19</sup> <http://altavista/personalidad.agresividad>. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com). Pasto, 20 de Mayo del 2010

Los casos de violencia que se reflejan en los medios de comunicación suponen una situación de poder, es decir, se utiliza una fuerza para obtener lo que se quiere de un individuo o de un conjunto de ellos; hoy en día la violencia escolar ocupa varias secciones de periódicos y parte de la programación televisiva del momento. Desde siempre se han producido estas situaciones, pero hasta la actualidad, con las nuevas tecnologías de globalización la propagación de la información puede verse empañada por aspectos relacionados con la difusión de información no veraz o que tiene como finalidad principal el llegar al mayor número posible de receptores sin fijarse en el impacto generado. Es muy importante el papel de los medios de comunicación pues, junto con la familia y la escuela, se han convertido en uno de los principales elementos de socialización y no sólo esto, además influyen en la conformación de la opinión, por esto, su contenido es muy importante y también muy influyente en todo tipo de público. Influyen sobre todo y más concretamente en el público infantil y el adolescente donde la personalidad moral se está forjando y donde los valores que predominan no son los más adecuados y coherentes sino que se dejan llevar un poco por lo que predomina a nivel social, lo que “está de moda”.

En el caso de la violencia Pedro Gómez Bosque plantea en su libro que “los actos de violencia y agresión son muy variados y su tipología puede establecerse siguiendo varios criterios clasificatorios. Los modos de agresión: violencia directa y violencia indirecta. En la violencia directa (personal) los actos destructivos son realizados por personas o colectivos concretos y se dirige también a personas o grupos igualmente definidos. En la violencia indirecta o estructural no hay actores concretos de la agresión; en este caso la destrucción brota de la propia organización del grupo social sin que tenga que haber necesariamente un ejecutor concreto de la misma” 20

---

20 BOSQUE.Op.Cit.pág.225

En esta clarificación de lo que vendría a ser violencia para este autor, él toma la agresión como algo que está dentro del ser humano y la violencia sería el acto concreto de la acción violenta a realizar contra algo o contra alguien; pues miremos que la violencia como tal existe en casi todos los ámbitos de la vida cotidiana, los medios de comunicación como los periódicos, la radio, la televisión, que se encargan de transmitir estos tipos de violencia; entonces con toda esta información ya sea errónea o verdadera que están recibiendo los estudiantes el papel de la escuela, debe ser el introducir análisis de los contenidos mediáticos en el aula para poder construir una sociedad basada en los valores de justicia, libertad y cooperación. Ésta es una cuestión complicada y difícil, pues la violencia puede derivar de distintos tipos de variables entre los que se encuentran la organización social, los modelos familiares y comunitarios.

Viendo las causas que generan violencia tanto en los medios de comunicación como: internet, radio televisión etc. y en el propio hogar, el lamentable efecto es que los actos violentos son vistos como parte natural de la sociedad actual, por lo tanto los niños, adolescentes y jóvenes ya no se asombran por las consecuencias de tal escenario social. Esta situación se da como respuesta a la teoría del aprendizaje social postulada por Bandura, quien afirma que los niños aprenden las conductas por imitación, este efecto se llama Modelamiento; así, cuando el niño crece en ámbitos violentos va adquiriendo repertorio conductual caracterizado por responder agresivamente a determinadas situaciones.

Otro de los efectos que se da a partir de la violencia generada es la pérdida de valores, ya que los niños están admirando y acogiendo los valores que ofrecen los programas de televisión, y que no son acordes con su contexto o les produce confusión, lo que genera un círculo vicioso si no se toman las medidas pertinentes y rápidas.

Ante esta pérdida de valores fundamentales como el respeto, la libertad, solidaridad, justicia y la tolerancia entre otros que son de igual importancia, es

necesario generar y asumir un compromiso que involucre a todos los responsables de la formación de las personas, empezando desde el núcleo familiar en una tarea conjunta con los sectores educativos.

Es importante resaltar que muchas de las agresiones verbales son causadas también por efectos de discriminación por el aspecto físico de uno u otro niño y por lo general el agresor plantea que es por molestar o por broma sin tener en cuenta que está afectando la autoestima del agredido, el estudiante es prepotente con el compañero o compañera que encuentra más débil o con menos capacidad de respuesta a sus agresiones, se justifica acusando de provocación a la víctima o afirmando que se trata de una broma.

Afianzando las conductas agresivas, aparece la familia ya que hoy está estructurada de una manera tal que sus componentes cumplen otra serie de papeles que en tiempos pasados nadie se atrevía ni siquiera a mencionarlo, puesto que en muchos hogares la mamá es la que mantiene al papá y a los hijos, o muchas veces el padre abandona el hogar, o al contrario, entonces el cuidado de los hijos pasa a manos de los abuelitos, o los hermanos mayores son los que se ocupan de la crianza de los menores, en fin una serie de situaciones de desempleo, pobreza, descomposición familiar etc..... que no se deben juzgar pero si se deben mencionar ya que a partir de esta descomposición familiar los niños de hoy en día enfrentan otra serie de necesidades afectivas que no son suplidas ni entendidas por los padres de familia y por tal razón los niños se manifiestan a través de conductas agresivas muchas veces por llamar la atención, o para ocultar su verdadero estado emocional

Hay que tener en cuenta que también y como se dio a entender anteriormente las conductas agresivas se dan por diferentes variables, puesto que como lo menciona Rita María Romero Romero en un artículo llamado Agresión “De acuerdo con una autoridad de relaciones entre iguales, los niños especialmente

los varones, aprenden muchas cosas a través de actividades desordenadas o irrestrictas con sus compañeros de edad que no podrían darse en la relación adulto-niño. Como lo son:

- a. Técnicas efectivas de agresión: cómo golpear para defenderse y cómo hacer enojar a otra persona
- b. controles de la agresión: cómo apagar la ira que uno siente y hacer resistencia a la tentación de atacar a otro... los niños pueden aprender reacciones agresivas adecuadas sólo en contacto con individuos que son sus coetáneos en tamaño y grado desarrollo "21.

Este planteamiento se ve identificado dentro de la conducta de los niños entrevistados ya que la mayoría fueron de sexo masculino quienes respondían que el mayor tipo de agresión era de forma física, y en su mayoría en la respuesta dadas por los docentes manifestaban también que en la hora de la manifestación de una agresión física entre los niños los demás en vez de intervenir de una forma correcta que sería calmando los ánimos , los niños actúan de una forma tal animando los protagonistas del conflicto, con este planteamiento anterior se podría mencionar que si cada uno de los niños ven en sus otros compañeros buenas conductas ellos tomarían el ejemplo para actuar de la misma manera.

Más sin embargo, hay que tener en cuenta también el planteamiento de Morris y Bigge que mencionan que los iguales proporcionan un apoyo considerable al mantenimiento de conductas agresivas ya existentes. Y por consiguiente, es poco probable que el ambiente del colegio proporcione una base para la extinción de conductas agresivas en niños que ingresan a la escuela con dichas conductas ya

---

21 ROMERO ROMERO, Rita María. Agresión. Monografias.com. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com). Pasto 25 de Mayo del20010

bien establecidas y vigorosas. Con esto se podría mencionar que es el ambiente que condiciona también la conducta de los niños, puesto que como se infiere de Bandura y su teoría del modelamiento las conductas de las seres humanos son aprendidas dependiendo del medio en que se desarrolle e interactué el individuo.

#### **4.2.1.2. Conciliación de conflictos**

Es importante aprender a conciliar los conflictos que se presentan en el diario vivir de las personas, ya que estos se evidencian en cualquier campo ya sea a nivel laboral, sentimental o familiar.

En esta categoría se puede denotar que el 33% de los entrevistados representados por los estudiantes, plantean que las formas más comunes de conciliar un conflicto es a través de las agresiones tanto verbales como físicas, cuando se habla de agresividad se está planteando que es una forma de hacer daño tanto físico o psíquico (a través de las formas verbales) de acciones intencionadas, manifestadas a través de patadas, arañazos, gritos empujones palabras soeces, mordidas etc.

Sin embargo el otro 33% representado por docentes manifiestan que ante la situación de conflicto tratan de servir como mediadores, escuchando las dos partes del conflicto, posteriormente hacen caer en cuenta a los estudiantes de las faltas cometidas, y los hace reconciliarse, si el estudiante ya reincide muchas veces en agresiones hacia sus compañeros ellos llevan un conducto regular el cual se menciona a continuación:

- Se dialoga con las partes implicadas dentro del conflicto
- Permitir que los niños caigan en cuenta sobre la gravedad del problema

- Escuchar que alternativa tienen las partes implicadas para conciliar el conflicto
- Hacer un acuerdo entre las partes
- Si una de las partes reincide en su conducta conflictiva y lo hace de manera grave se llama a el padre de familia
- Si la falta ya es muy grave entonces se designa a instancias mayores como el rector para que tomen una determinación sobre el asunto y el estudiante.

Con esto se puede denotar que los docentes hacen lo posible para mejorar las relaciones de convivencia entre los estudiantes, mas sin embargo hace falta estrategias mas pedagógicas para que los niños involucrados en los conflicto los concilien de una forma voluntaria y pacífica.

Por otro lado el papel del padre de familia dentro de la conciliación de conflictos es el de intervenir a través del dialogo brindándoles consejos a sus hijos, sin embargo la mayoría de padres y madres de familia entrevistados cuando ven que el conflicto en el cual está involucrado su hijo /a es muy grave o no se soluciona a través del dialogo recurren al docente y a veces al dialogo directo con los padres de familia del otro niño involucrado dentro del conflicto.

Sin embargo y a pesar de que en muchos casos los padres de familia acusan a los docentes por no saber manejar o entender a sus hijos, hay que tener en cuenta que la familia es uno de los elementos más relevantes dentro del factor sociocultural del niño, tal y como lo menciona Ausbel (1991) “Las influencias parentales son decisivas en el desarrollo del niño. La relación con los progenitores constituye la más importante categoría de las variables que inciden en el desarrollo de la personalidad y de la socialización del niño. En su carácter de agentes socializantes y representantes de la cultura, los padres

determinan muchas uniformidades (rasgos psicobiológicos) y diferencias (rasgos psicosociales) interculturales en el desarrollo” 22

Es en la familia donde los niños desde sus primeros años de edad acogen normas de comportamientos las cuales son reflejadas ante los demás a través de su trato y relaciones.

#### **4.2.1.3. Relación entre compañeros**

Al analizar las relaciones entre los estudiantes surge inmediatamente en las mentes del ser humano, que los niños al ingresar al sistema escolar vayan a estar excluidos de las amenazas, agresiones, amedrentamiento, por lo tanto estos es considerado como parte de las relaciones y lasos que entretujan a diario dentro de las instituciones escolares, ya sea en grandes o pequeñas medidas de agresiones, en donde al parecer, es un ciclo que se ha repetido por varias generaciones; pero que actualmente se ha presentado mas inquietud por investigar esta temática, por parte de las entidades de educación, ya que el conflicto se ha agravado en las aulas, pues en los medios de comunicación se habla de un "clima de inseguridad" en la escuela.

Por lo tanto en esta categoría se logra destacar que un 70 % de los estudiantes eligen juntarse con algunos niños por interés económicos, ya que los entrevistados manifiestan que les gustan en los descansos por esta razón son considerados buenos compañeros, y un 30% de los estudiantes entrevistados expresan que se relacionan bien con todos sus compañeros.

---

22 LEZAMUNAM, Ramón Armando. Revista Infotigre. Campus Iztacala. Publicado el 2 de Septiembre de 2008. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com). Pasto 24 de Mayo del2010

En tanto que los docentes en su mayoría manifestaron que los niños presentan indisciplina, y en los casos que se presentan conflictos los niños reconocen en su momento las faltas y prometen comportarse bien, llegando a un acuerdo con las partes comprometidas en las diferencias que los conllevaron al conflicto. Es en este escenario con sus coordenadas espacio- temporales, organizacionales, comunicacionales y grupales, que se produce la relación vincular profesor-alumno, la cual se lleva a cabo en un contexto socio-institucional; encargada por determinaciones de índole ideológica y según el patrón de relaciones sociales que dominan en el sistema socioeconómico y contexto cultural vigentes, en forma preestablecida acorde con la prescripción de roles que tiene y debe desempeñar el docente ya que manifestaron en una charla informal que los estudiantes no solo buscan aprender del profesor, sino que además buscan un amigo en quien confiar y poderle contar sus problemas, también tratan de buscar afecto que al parecer no les es suplido en sus hogares y para el docente es muy difícil, brindarles ayuda y tejer relaciones de amistad con todos y cada uno de los educandos, ya que el hacinamiento que se presenta es complejo por lo que se trabaja entre 45 y 50 estudiantes en cada grado quinto de la I.E.M San Juan Bosco.

Sin embargo, las relaciones del profesor con los estudiantes aun en la actualidad está basada en que es el docente el que sabe más, el que debe proteger, legitimar los intereses, definir la comunicación, conciliar los conflictos etc. Es él quien pacta el tiempo, el espacio y los roles de relación. Es el profesor para los alumnos una autoridad que, además enseña, de la misma manera que para el profesor el alumno es un ser obediente que, además, aprende. Muchos investigadores cuantistas- sociales y pedagogos (P.W. Jackson, P.Bourdieu) “coinciden en señalar que la institución educativa tiende a reproducir el orden establecido, bloqueando y controlando la creatividad, domesticando y

condicionando al estudiante en función de los intereses (currículum oculto) político-ideológicos y económicos del sistema neoliberal.”<sup>23</sup>

Es recomendable para los profesores estar atentos para detectar casos de conflictividad en las aulas; y para ello es necesario que tengan una completa información que les permita conocer y saber cómo intervenir de forma adecuada cuando se presente un conflicto; en el desarrollo de este trabajo de grado les brindaremos una herramientas para que ellos puedan aplicarlas en la conciliación de conflictos escolares.

Entonces lo que se busca es una didáctica que admita la naturalidad, el sentimiento y la emoción de los alumnos, en donde ellos puedan expresarse sin temor alguno de ser recriminados y que se puedan tejer unas nuevas relaciones tanto con sus compañeros, como con los profesores y las directivas del plantel educativo.

Por otra parte un 20% de los padres de familia están enterados de la forma en que se relacionan sus hijos/as con sus compañeros en el colegio, y un 80% no sabe cómo se relacionas sus hijos con el resto de compañeros, ya que ellos manifestaron que no tenían tiempo para dedicarles y que el trabajo les absorbía todo su tiempo.

Aquí es donde se analizó detenidamente que una de las grandes dificultades que enfrentan los padres de familia es que no saben cómo tratar las actitudes agresivas de sus hijos, ya que manifestaron que a diario se enfrentan con la desobediencia puesto que sus hijos no prestaban mucha atención a las sugerencias de que elaboren las tareas escolares, y por otra parte no colaboraban

---

<sup>23</sup> SAIZ, TRESGALLO, Emilio.; Documento Sobre Violencia Escolar (“Bullying”). violencia escolar (“bullying”) intervención desde la familia una realidad ineludible “la familia a la palestra”. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com).Pasto, 24 de Mayo del 2010

con los quehaceres del hogar, la rebeldía la cual es entendida por los padres de familia como las formas extravagante de vestir, las amistades con los cuales se reúnen que no son del agrado de ellos y oponerse ante cualquier decisión que tomen.

La familia es uno de los elementos más relevantes dentro del factor sociocultural del niño. La familia lo es todo para él. La familia es su modelo de actitud, de disciplina, de conducta y de comportamiento. Es uno de los factores que más influyen en la emisión de la conducta agresiva. “La familia debe enriquecer a cada miembro y coadyuvar a su correcta sociabilidad. En el hogar, se han de transmitir valores éticos, educar en los ideales, en la no-violencia, en la apreciación de lo distinto, en la reflexión. Hijos y padres coinciden en señalar como el valor más importante, mantener las buenas relaciones. La familia, en definitiva, acoge y transmite seguridad al tiempo que permite liberarse de tensiones y problemas” 24

“Está demostrado que el tipo de disciplina que una familia aplica al niño, será el responsable por su conducta agresiva o no. Un padre poco exigente, por ejemplo, y que tenga actitudes hostiles, y que está siempre desaprobando y castigando con agresión física o amenazante constantemente a su hijo, estará fomentando la agresividad en el niño”<sup>25</sup> Otro factor que induce al niño a la agresividad es cuando la relación entre sus padres es tensa y agitada. Dentro del factor sociocultural influirían tanto el tipo de barrio donde se viva como expresiones que fomenten la agresividad. Es aquí donde se estudia que en ocasiones los padres ni se dan por enterados de las situaciones de asedio que están viviendo sus hijos, por parte de las actitudes agresivas de algunos de sus compañeros; ya que ellos se vienen a enterar cuando se presentan situaciones de extrema gravedad. Aquí las razones

---

24 *Ibíd.* Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com). Pasto, 24 de Mayo del 2010

25 orígenes de la conducta agresiva infantil. Artículo de Internet enlazado a través de [www.google.com](http://www.google.com)

que dan los docentes es que las primeras burlas y humillaciones suelen ser interpretadas como actitudes más o menos normales en una etapa tan conflictiva como la pre-adolescencia, con esta argumentación en ocasiones calma al padre de familia. Por lo tanto se debe recomendar a los padres de familia estar más pendientes de sus hijos, observando alteraciones importantes en su comportamiento habitual, al detectar esto se debe poner en contacto con el docente en estos casos, para que así le brinden las ayudas pertinentes y a tiempo para que no hayan secuelas futuras.

#### **4.2.1.4. Intervención en un conflicto**

En cuanto a esta categoría y a las respuestas presentadas por los docentes se puede decir que la comunicación, es un proceso muy importante en el trabajo de conciliación de conflictos, puesto que mientras actúa como elemento de información y retroalimentación de las conductas, estados, sentimientos y propuestas del otro, al tiempo reafirma la condición humana de sus actores, poniendo en marcha toda una serie de elementos culturales y psicosociales a favor de los procesos conciliatorios, por ello es importante tener una comunicación clara, y empática, que apunte a los lugares, hechos y personas claves del proceso en la conciliación de conflictos escolares. “La comunicación tiene sus reglas o axiomas y, de ellas depende la calidad de las cosas que compartimos con los otros, es importante tener en cuenta que hasta un silencio ya es un dato, una impresión o un reflejo de la intensidad de la vivencia interna, puesta en marcha de maneras particulares, en este proceso el mensaje retorna al otro, no como queremos que lo reciba, sino como él/ella lo interprete desde su condición humana

en ello radica la importancia de nuestra claridad y ética en el discurso gesticular, motriz o verbal”. 26

La comunicación actúa como eje importante y como vínculo que establece lazos entre el estudiante y el docente para conocer en sí el problema, y por medio del cual se conocen los diferentes puntos de vista en este caso de los directamente involucrados en el conflicto y del docente que actúa como mediador “Para poder intervenir en situaciones de grupo quizá sea necesario pensar el ideal de transparencia de la comunicación” (Percia, 2000) La frase nos sugiere una clave para abordar el problema. Efectivamente, “la comunicación es lo que permite ajustar los diferentes puntos de vista, integrarlos, y hallar una solución.”<sup>27</sup> Por otro lado la mediación que hace el docente sirve para que el estudiante tenga en cuenta otras posibilidades para resolver el conflicto, hay que tener en cuenta que la mediación “es un proceso cooperativo de conciliación de conflictos. La idea es que las partes encuentren una solución a la disputa” <sup>28</sup> sin embargo en las respuestas dadas por los docentes manifestaron que cuando un estudiante comete repetidas faltas y apoyándose en todos los recursos dados por la institución no se logra una superación de los problemas de un estudiante se lleva un proceso, sin embargo y como lo manifiesta IUNGMAN, SILVIA en su libro la mediación escolar

---

26 H. ARENDT. Fundación Universitaria San Martín– Convenio Universidad San Buenaventura Módulo 2. Comunicación y Técnicas de conciliación. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com).

ANDRADE ,S, José A. - Universidad Salesiana de Quito. Email: 911psicologia@g mail. Com; Psicólogo Fundación nuestras manos SMC– Fundación Funsavi. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com). Pasto, 24 de Mayo del 2010

27 Marta E. Blanco; Los conflictos en la Escuela ¿Cómo Resolverlos?; [www.google.com](http://www.google.com). Pasto, 18 de Mayo del 2010

28 *Ibid.* Artículo de internet enlazado a través de [www.google.com](http://www.google.com). Pasto 18 de Mayo del 2010

“La forma tradicional de actuar frente al conflicto es la de la sanción disciplinaria, pero no siempre el castigo supone una modificación de la conducta. Paradójicamente, el castigo puede transformarse en una justificación de la conducta o incluso en un trofeo o un proceso de victimización” 29

Por otro lado a través de las entrevistas realizadas a docentes y padres de familia se pudo constatar que ellos tratan de manejar los conflictos que se dan en el acontecer estudiantil de la mejor manera posible la mayoría opta por el dialogo y los consejos, sin embargo en el caso de los padres de familia no tratan de buscar otras maneras de hacer entender al niño que las agresiones no son las mejores maneras de conciliar un conflicto, mientras que los docentes tratan de manejar los conflictos de una forma diferente , una docente manifestó que ella hacía con sus estudiantes practicaba ejercicios de “bailoterapia” con lo cual la docente nos manifestaba que los niños con este tipo de ejercitación se distencionaban y se olvidaban por un momento del stress que se genera en sus hogares y hasta en el mismo establecimiento educativo, otro docente por ejemplo nos manifestaba que como estrategia para que los niños reconocieran su mala actitud a la hora de conciliar un conflicto les dejaba como tarea una lectura, o la elaboración de un cuento, o una redacción frente a su comportamiento y el cómo debería cambiarlo.

La clase, es un grupo y por lo tanto, es de vital importancia para el pedagogo contemplarla desde la perspectiva de la psicología colectiva (Durkheim, 1911, citado en Filloux, citado en Percia, 2000:91) "Una clase es en efecto, una pequeña sociedad en la que los alumnos piensan, sienten y actúan de distinto modo que cuando se hallan aislados"<sup>30</sup>, claro está que esto hay que verlo desde diversos puntos de vista, si bien es cierto en su gran mayoría los programas de televisión y sobre todo los de carácter nacional (excepto señal Colombia que es un canal de

---

29 IUNGMAN, Silvia. Mediación escolar. Editorial Buenos Aires. Pág. 29

30 Resolución de conflictos en el aula: La amenaza. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com). Pasto 28 de Mayo del 2010

televisión educativo) nos dan a conocer una cultura de violencia que se ha gestado a través de los tiempos en nuestro país y que en vez de concientizar a las personas lo que hace es poner modelos a seguir, cabe destacar también que los padres de familia no acostumbraban a sus hijos a ver televisión hasta una determinada hora y cierta clase de programas e incluso no hacen un análisis con ellos de que es lo bueno y que es lo malo, entonces el niño interpreta por sí mismo que lo que se trasmite en la televisión es lo máximo, es por tal razón que en un programa periodístico por ejemplo en una entrevista hecha a una docente ella asombraba contaba que una vez preguntándoles a sus niños que les gustaría ser cuando grandes uno de ellos le respondió que él quería ser como “El Capo” si bien se recuerda esta novela transmitida por un canal de televisión nacional trataba de mostrar de alguna forma la vida que llevaban algunos de los más grandes narcotraficantes de nuestro país. Entonces se puede decir que los programas de televisión en vez de educar para una cultura de Paz están dando pie y pautas para que la sociedad siga sumida en la violencia, es por tal razón que a diario vemos en los noticieros tantos casos de intolerancia tanto en niños como en adultos, por consiguiente personas que trabajan en el medio público como es el caso de el personero de Cali, Manuel Torres, quien “ señaló que le propondrá a la Comisión Nacional de Televisión que corra los horarios de algunas telenovelas y series que, según dice, incitan a los jóvenes al sicariato y al narcotráfico. “Son programas que hacen apología a la violencia. Lo que queremos es que los menores no vean estos contenidos”, sostuvo.”<sup>31</sup>

Con lo anterior, se podría decir que el asunto de la conflictividad y la violencia en los centros escolares no es solo problema del Docente, del padre de familia o del estudiante, es un problema que compete a la sociedad y que es necesario que se analice desde todos los puntos de vista, ya que por ejemplo si bien es cierto que

---

<sup>31</sup> La violencia ronda las calles; Diario el País; Cali Colombia; Febrero 17 del 2010

algunos docentes trabajan para que los estudiantes concilien sus conflictos, la mayoría en su momento reconoce que ha agredido al compañero y se reconcilia y vuelven y juegan pero el problema es que más tarde si no es con el mismo niño que se enfrentan es con otro (lo cual fue manifestado por los docentes en la encuesta). En este trabajo de grado se proponen estrategias para la conciliación de conflictos que promueve el método taller educativo.

Los talleres educativos desarrollan competencias de diseño o acción, en particular, en relación a innovaciones y reformas en las prácticas sociales o de servicio, así como también para actividades privadas que se llevan a cabo en el tiempo libre. El desarrollo de estos talleres educativos se basa en la implementación de seis fases que se mencionan a continuación

- *Fase de iniciación*, en que los iniciadores fijan el círculo de invitado y delimitan el marco teórico y la organización.
- *Fase de preparación*, los organizadores informan a los participantes sobre el proyecto y las diferentes tareas (o metas de aprendizaje), exigen los aportes y, si corresponde, que sean enviados los materiales para su preparación
- *Fase de explicación*, se presenta a los participantes un esquema de los problemas que enfrentarán o de las tareas, y los productos que trabajarán. Se forman grupos de trabajo y se asignan los recursos necesarios.
- *Fases de interacción*, los grupos de trabajo trabajan en la formulación de soluciones o la preparación de productos, se consulta a expertos sobre la información disponible, se utilizan herramientas y se formulan soluciones o propuestas;
- *Fase de presentación*, los grupos de trabajo presentan sus soluciones o productos, se discuten y, si es necesario, se someten a prueba.
- *Fase de evaluación*, los participantes discuten los resultados del taller y sus perspectivas de aplicación, evalúan sus procesos de aprendizaje y sus nuevos conocimientos, terminan las actividades finales, y finalmente formulan, preparan y presentan un informe final.

## **Rol del estudiante**

En un “taller educativo” cada uno de los estudiantes es, individualmente, un actor responsable. Cada participante es responsable de crear información para la formulación del producto, de organizar el proceso de aprendizaje y de difundir los resultados. Son condiciones importantes para participar tanto de la experiencia práctica y familiarizarla con del nuevo conocimiento en el respectivo campo, como la capacidad de organización individual y la coordinación con otros, la creatividad para encontrar soluciones comunes y para vincular conocimientos con la práctica.

## **Rol del profesor o facilitador**

Se encargan de organizar la preparación y la realización, además, determinan las actividades que se llevaran a cabo en los talleres. Dado el caso se contara con expertos, quienes aportarán conocimientos especiales —en forma de aportes o guías de trabajo— en la medida que no sean parte del círculo de participantes.

## **Ámbito institucional de aplicación**

Los talleres se pueden organizar tanto dentro como fuera de las instituciones; según sea el caso o el tema a trabajar.

## **Ámbito del conocimiento en que puede ser útil**

El conocimiento que se desarrollo de los talleres depende de las necesidades de aprehensión del publico en el cual va hacer aplicado el taller, en el primaran, la solución de algún problema o el desarrollo de una práctica innovadora.

#### **4.2.1.5. Conocimiento del manual de convivencia**

El objetivo de la educación no es sólo formar a los estudiantes en conocimientos, sino también transmitir valores que contribuyan a la formación de la personalidad de los educandos, y al establecimiento de patrones para su trato con los demás de manera constructiva. Para que lo anterior se cumpla se instaure en las instituciones tanto públicas como privadas el manual de convivencia donde se establecen parámetros y orientaciones que facilitan el desarrollo de actividades y las relaciones de las personas que hacen parte del ámbito escolar, puesto que el manual de convivencia contiene las líneas de autoridad, los canales de comunicación, los derechos, funciones, deberes y compromisos de los diferentes estamentos de un centro educativo; y presenta modos para conciliar intereses, necesidades, asegurar el logro de los objetivos establecidos, dentro de un ambiente armónico, y pacífico.

Para desarrollar un buen ambiente de trabajo donde se practique unas buenas relaciones interpersonales hay que tener en cuenta lo que se entiende por convivencia escolar según el ministerio de educación nacional la convivencia tiene que ver, “con la capacidad de las personas para establecer relaciones sociales y humanas de calidad, fundamentadas en la tolerancia y en el respeto a los demás”<sup>32</sup>. Sin embargo hay que tener en cuenta variables que en muchos casos condicionan el tratamiento entre los niños tal y como lo expresaba una docente entrevistada , ella manifestaba que hay que tener en cuenta por ejemplo que el patio de recreo es muy pequeño con respecto al número de estudiantes que hay en primaria por tal razón el espacio es reducido para las diferentes actividades que los niños desean realizar en horas de descanso, y que muchas veces sin querer

---

<sup>32</sup>Ministerio de Educación Nacional; Política educativa para la formación escolar en convivencia. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com). Pasto, 28 de Mayo del 2010

hay agresiones porque por ejemplo, hay niños que sin querer pasan corriendo y empujan y hacen caer a otro niño, o actividades como jugar balón deben ser arbitrarias porque el espacio no se presta para el desarrollo de los diferentes juegos

En los que respecta al manual de convivencia el 66% de los entrevistados representados por estudiantes y padres de familia manifestaban que no tenían muy en claro el contenido del manual de convivencia, lo cual muestra un panorama en donde el estudiante no reconoce cuáles son sus derechos y sus deberes en la institución y que conductos regulares hay llevar en el caso de cometer una falta grave o leve, al igual que los padres de familia ignoran cuáles son sus derechos y deberes, por consiguiente es fundamental que tanto el niño como el padre de familia estén enterados del contenido del manual de convivencia, al igual que es importante que en este mismo se tenga en cuenta ¿Qué es un conflicto? Y las formas adecuadas de conciliarlos. Tal y como lo menciona el Ministerio de Educación nacional: “Una de las funciones primordiales en el mundo de hoy es la de enseñar a vivir juntos en armonía y a convivir con base en el respeto a las diferencias y a los derechos de los demás “<sup>33</sup> Hay que tener en cuenta también que el Ministerio de educación Nacional en su proyecto Política educativa para la formación escolar en convivencia, establece pautas y objetivos para los manuales de convivencia escolar, los cuales deben incluir , entre otras, normas de conducta que garanticen el mutuo respeto y procedimientos para resolver con oportunidad y justicia los conflictos.

---

<sup>33</sup> *Ibíd.* .Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com). Pasto, 28 de Mayo del 2010

#### 4.2.2. TALLERES PARA ESTUDIANTES

El cuento infantil no sólo es importante porque sirve como estímulo para el futuro lector, sino también, porque contribuye al desarrollo del lenguaje, de la creación literaria, de la imaginación de mundos posibles, entre otros. Además, porque al recrear la vida de los personajes e identificándose con ellos, al lector le permitirá vivir una serie de experiencias y situaciones que le ayudarán a adquirir mayor seguridad en sí mismo, a integrarse y formar parte del mundo que le rodea, por tanto la capacidad que tiene un cuento es la de transmitir valores a los niños, ya que cabe recordar que los valores más arraigados que tenemos son los que adquirimos a través de los cuentos los cuales nos dejan una enseñanza, como por ejemplo el cuento de los tres cerditos que nos inculcaron la importancia de trabajar bien, o el cuento de la tortuga y la liebre que la constancia y la modestia tenían sus frutos y así muchos otros cuentos populares de nuestra infancia.

El cuento para los niños con los cuales se trabajó es apropiado, ya que se encuentran en las edades de 11 años en adelante, los cuales están atravesando por la etapa de operaciones concretas, las cuales según JEAN PIAGET y las teorías de desarrollo de la cognición en los niño, “al final de la niñez, la mayoría de las personas han llegado a un tipo de cognición adulta plena, incluida las capacidades de racionalizar conceptos abstractos estos son capaces de utilizar la lógica propositiva para la solución de problemas hipotéticos, para sacar conclusiones”. 34

Ya en esta etapa que es denominan de operaciones concretas los niños pueden usar un lenguaje figurado, son capaces de pasar de lo que es real a lo que es

---

34 <http://Buscabiografias.com>. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com).  
Pasto 28 de Mayo del 2010

posible, pueden pensar en lo que podría ser, proyectándose en el futuro con lo que soñarían ser.

Para Lev Semenovich Vigotsky, “zona de desarrollo próxima ZDP, maestro y alumno (adulto y niño, tutor y pupilo, modelo y observador, experto y novato) trabajan juntos en las tareas que el estudiante no podría realizar solo”<sup>35</sup>, por tanto la enseñanza sería mutua tanto por lo docente como por los estudiantes.

Por consiguiente, como se evidencia en estos planteamientos teóricos, la psicología aporta a la educación una serie de conocimientos, entre ellos, el desarrollo evolutivo del niño y la interacción entre el aprendizaje y el desarrollo, fundamentos planteados por Piaget y Vigotsky, respectivamente.

Por lo tanto a través de este trabajo de grado se proponen herramientas pedagógicas que no solo sean de ayuda para el desarrollo de una sola temática sino que además sea de utilidad para el desarrollo de otras. Se hace necesario pensar en que la eficiencia y la profundidad de los aprendizajes dependen del dominio que tienen los estudiantes sobre sus actividades, por esta razón se elige el cuento infantil; una experiencia de lenguaje integral, ya que se logra el desarrollo de las diferentes habilidades comunicativas: hablar, leer, escribir, escuchar; y estas son de gran utilidad ya que para la conciliación en un conflicto lo que se requiere es hacer un buen uso del lenguaje para lograr una buena comunicación.

Así, pues se decidió trabajar el cuento infantil desde la perspectiva de lenguaje integral, la cual concibe el aprendizaje como una construcción colectiva propiciando ambientes escolares que hagan posible el encuentro del estudiante con los conocimientos, y a la vez adquiera aprendizajes significativos; ya que los estudiantes tienen conocimientos previos de lo que son los cuentos y la

---

35 [http://www.foroswebgratis.com/tema-igotsky\\_y\\_david\\_ausubel\\_noel\\_benitez-52423-522271.htm](http://www.foroswebgratis.com/tema-igotsky_y_david_ausubel_noel_benitez-52423-522271.htm). Artículo de Internet enlazado por [www.google.com](http://www.google.com). Pasto, 30 de Mayo del 2010

enseñanzas que les deja, por lo tanto el aprendizaje es incentivado por medio de los cuentos, ya que estos tienen un argumento lógico que unen las distintas partes, haciéndolas más fáciles de recordar, como lo menciona Pedro Pablo Sacristán el cuento “en nuestra memoria almacena precisamente ese hilo, porque es el pegamento de todos esos elementos, y por tanto la forma más sencilla de tener acceso al resto de detalles de la historia. Y es precisamente la moraleja el mejor resumen de un cuento, y por tanto lo que mejor retenemos del mismo. Así, por ejemplo, uno puede olvidar detalles de lo que decían la cigarra y la hormiga, pero no olvida que una holgazaneaba mientras la otra trabajaba para almacenar comida”.<sup>36</sup>

En segundo lugar, y muy relacionado con lo anterior, está la utilidad de los cuentos para enseñar cosas nuevas. Precisamente por la facilidad con que se recuerda la historia principal, y por su importancia como nexo de unión, el cuento permite acceder fácilmente a los demás detalles. De hecho, las historias han sido utilizadas siempre para transmitir ideas y conocimiento, empezando por la Biblia y el propio Jesús de Nazareth, cuyas parábolas fueron una forma de enseñanza realmente reveladora. “Yo mismo aún recuerdo el caso de un compañero de clase en el colegio que siempre sacaba malas notas, que sorprendió a todos con una nota excelente en un examen de historia de la primera guerra mundial precisamente porque había estado viendo un par de películas sobre el asunto...”<sup>37</sup>

Aquí cabe destacar a Ausbel y el aprendizaje significativo en donde “el aprendizaje ocurre cuando la nueva información se enlaza con las ideas pertinentes de afianzamiento (para esta información nueva) que ya existe en la estructura

---

<sup>36</sup> *Ibíd.* Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com).-

<sup>37</sup> Biografía de Pedro Pablo Sacristán. Artículo de Internet enlazado por [www.google.com](http://www.google.com). Pasto, 28 de Mayo del 2010

cognoscitiva del que aprende”. 38Así mediante el cuento se busca que el estudiante adquiera los conocimientos que le sean útiles a lo largo de sus vidas y puedan cambiar las formas de conciliar el conflicto, ya que este no solo se presenta en el contexto escolar, sino que además en todos los entornos donde se vive.

En cuanto a la organización de los estudiantes se trabajó con grupos de 6 niños, ya que las aulas son muy pequeñas por lo tanto no existe mucho espacio para más grupos; a estos grupos se les permitió organizarse por afinidad para trabajar; así no habrá roces entre ellos, por lo cual se presentaron mejores resultados. Para la implementación de cada taller se utilizó una hora

El sociólogo francés Georges Gurvitch realizó un exhaustivo análisis sobre el grupo y lo definió como “unidad colectiva real y parcial, directamente observable y fundada sobre actitudes colectivas, que tienen una obra común que cumplir”<sup>39</sup>. Por consiguiente se toma los ‘grupos de pares’, que son grupos que manejan casi la misma edad, como el grupo de alumnos; estos son grupos con los que se identifica el individuo y que pueden ser distintos de aquel al que pertenece, cuando se trata de desarrollar alguna actividad los niños por lo general son los que quieren decidir con quienes quieren formar su grupo para trabajar; ya que todo grupo posee cierto grado de organización, ya que lo manifiestan en la forma en que definen sus roles a sus integrantes.

Para Vigotsky, “la enseñanza recíproca insiste en los intercambios sociales y el andamiaje, mientras los estudiantes adquieren las habilidades. La colaboración

---

38 ARANCIBIA, Violeta y otros, psicología de la educación. Alfa omega. Grupo editorial México 1999

39 GURVITCH, Georges. Microsoft student 2008; Universidad de la República, Facultad de Ciencias Sociales, Licenciatura en trabajo social, curso 2004; Guías de estudio, unidad temática 3; “teoría de los grupos”. artículo de internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com). Pasto 30 de Mayo del 2010

entre compañeros que refleja la idea de la actividad colectiva. Cuando los compañeros trabajan juntos es posible utilizar en forma pedagógica las interacciones sociales compartidas. La investigación muestra que los grupo cooperativos son más eficaces cuando cada estudiante tiene asignadas sus responsabilidades y todos deben hacerse competentes antes de que cualquiera puede avanzar”<sup>40</sup>.

Estas teorías fueron de gran utilidad ya que, se pudo trabajar con los niños en grupos la temática del conflicto escolar, para que ellos presentaran sus diferentes posiciones en las actividades planteadas.

En cuanto a las actividades en general se buscó que los estudiantes tuvieran un sano entretenimiento, desarrollo creativo, fomentando valores, fortalecimiento de la integración familiar, logrando la sensibilización, el desarrollo de las capacidades comunicativas orales, para que pueda existir una comunicación con fácil fluidez a la hora de conciliar un conflicto, también que asumieran una apropiación de las enseñanzas del cuento; logrando así el desarrollo personal y espiritual de los niños.



#### **4.2.2.1. Taller #1 Clases de conflicto**

Se busca que los estudiantes se den cuenta y tengan claro ¿Qué es una agresión física y verbal? y cómo estas afectan nuestra autoestima creando perjuicios que

---

<sup>40</sup>Ibíd. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com). Pasto 30 de Mayo del 2010

pueden repercutir en el desarrollo emocional y psicológico. Este cuento además nos hace comentar sobre la actitud y la actitud que adoptamos cuando queremos regañar a alguien, porque ha hecho algo que no nos ha gustado. Hacer ver que hay muchas formas de llamar la atención, y no es lo mismo hacerlo de una manera u otra. Una palabra puede hacer mucho daño si se dice con mal tono. Muchos recordamos algo que nos hizo sentir mal y no sólo por lo que nos dijeron sino por el tono de voz empleado. En cuanto a las actividades que se plantean solo se colocan dos puntos para que los niños no sientan que es una tarea más que hay que resolver, con una infinidad de puntos a desarrollar.

En cuanto al primer punto se busca que los estudiantes tengan claridad sobre lo que es una agresión física y verbal y se les solicita que la coloreen porque a estos niños le llama la atención este tipo de ejercicios; el color rojo se lo eligió ya que se lo relaciona con el golpe y la sangre y el color amarillo porque se lo relaciona con herir el alma; todo lo anterior se les va a explicar a los estudiantes.

En cuanto al segundo punto se quiere que los niños interioricen por medio del cuento que todo tenemos prejuicios (explicación previa de prejuicios) y que reflexionen sobre estos y traten de remediarlos.

1. agresiones físicas
2. agresiones verbal



### **Objetivos**

Identificar el tipo de agresiones tanto físicas como verbales que conllevan al conflicto



### **Temas a tratar**

Tipo de agresiones: Físicas y Verbales



### **Población**

Estudiantes de los grados quintos

Día:

hora:



### **Duración**

1 hora/ con cada grupo de estudiantes (6 grupos)



### **Materiales**

Hojas, colores, lapiceros.



## Descripción

Para este taller se utilizara como recurso el cuento **La madrastra**, Posteriormente los niños realizaran una actividad con respecto al cuento, y por último se hará una socialización de experiencias personales frente a este tema



### 4.2.2.1.1. Cuento: La Madrastra

#### LA MADRASTRA

La señora Elisa entro aquel día en clases acompañada de una mujer joven y dos niñas. “Hoy he traído conmigo a Cenicienta y Blancanieves, que han venido acompañadas por Cruela, su madrastra”. Aquella presentación, como siempre, anticipaba que aquel día descubrirían algo interesante, y que su profesora lo había preparado con cuidado.

Cuando todos se sentaron, y la señora Cruela se disponía a hablar, se apagaron todas las luces de la clase. En medio de la oscuridad se oyeron dos bofetones tremendos, y al momento se escucho el llanto de Cenicienta y Blancanieves en ese momento, volvieron las luces y todos pudieron ver a ambas niñas llorando.

“Quien ha sido”, pregunto la señorita Elisa.

Sin dudarlos todos señalaron a la madrastra.



La madrastra negó con la cabeza, pero en ese momento volvió a irse la luz y dos sonoros tortazos acompañados de estas palabras, ¡tontas feas no molesten!, interrumpieron nuevamente la clase y los llantos de Clara y Felipe continuaron la historia. Al volver la luz, ambos estaban llorosos, mirando con enfado a la madrastra, a la que todos apuntaban con el dedo. Cuando la madrastra comenzaba a hablar haciéndose la inocente, una vez más se fue la luz.

Pero esta vez tardó solo un par de segundos en volver y entonces todos pudieron ver la escena: Cenicienta y Blancanieves corrían hacia Carla y Roberto con el brazo en alto, dispuestas a soltar otro bofetón y gritando palabrotas. Al momento todos los niños de la clase pedían perdón a la señorita Cruela quien resultó ser una mujer muy amable y simpática, que no sabía qué hacer con sus revoltosas hijastras, a las que quería con locura pero no dejaban de envolverla en problemas

“Y eso es lo que quería enseñarles hoy, niños” terminó la señorita Elisa. “Dejarnos llevar por prejuicios basados en cosas superficiales, como el color de piel, la belleza, algún defecto físico o incluso el nombre, es lo más injusto que podemos hacer. ¿No les parece?”.

**Autor:** Pedro Pablo Sacristán

**Valor educativo:** evitar los prejuicios

**Actividades:**

- Ubica en la lectura las agresiones físicas y píntalas con color rojo, las agresiones verbales con color amarillo.
- Que prejuicios tienes y como los remediarías.

#### 4.2.2.2. Taller #2 Conciliación de conflictos

Para esta categoría se trabajó el cuento un Lio en la clase de Ciencias ya que les deja varias enseñanzas a los estudiantes, este cuento nos presenta un conflicto y además expone una posible conciliación; siendo de gran utilidad porque insita a los niños a imaginarse y a sentirse parte de él, por lo tanto puede recrear y sacar varios conflictos que pueden ser posible que se presenten en su diario acontecer. Se busca que el estudiante pueda identificar donde está el conflicto y que conflictos pueden surgir a futuro, también a través de la realización de este taller pueden expresar sus opiniones con respecto a él conflicto. En el segundo punto se lo inmiscuye en el cuento ya que se busca, que los niños desarrollen otro final para este cuento con ello el niño va a sentir que hace parte del desarrollo del cuento, y por último se quiere analizar si el niño sigue con el mismo método de conciliar los conflictos o el cuento lo hizo reflexionar y que otras posibilidades puede proponer para conciliar el conflicto.



#### Objetivos

Identificar otras posibilidades de conciliar conflictos.

## Temas a tratar



Formas de conciliar un conflicto:

- Violenta
- Pacífica

## Población



Estudiantes de los grados quintos

Día:

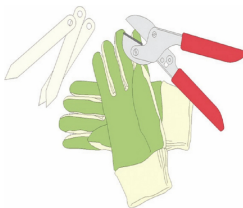
hora:

## Duración



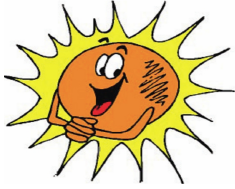
1 hora/ con cada grupo de estudiantes (6 grupos)

## Materiales



Hojas, fotocopias, lapiceros.

## Descripción



Para este taller se utilizará como recurso el cuento, **LÍO EN LA CLASES DE CIENCIAS**, Posteriormente los niños realizarán una pequeña actividad con respecto a este, y por ultimo tendrán la posibilidad de darle otro en la cual se manifiesta otra manera de conciliar el conflicto expuesto

### 4.2.2.2.1. Cuento: Lío en la clase de Ciencias

#### LÍO EN LA CLASES DE CIENCIAS

El profesor de ciencias, había pedido a dos alumnos que estudiaran algún animal, e hicieran una pequeña redacción, y contaran sus conclusiones al resto de la clase. Unos hablaron de los perros, otros de los caballos o los peces, pero el descubrimiento más interesante fue el de la pequeña Sofía:

- He descubierto que las moscas son unas grñonas histericas – dijo segurísima.



Todos sonrieron esperando que continuara. Entonces Sofía siguió contando:

- Estuve observando una mosca en mi casa. Cuando volaba tranquilamente, todo iba bien, pero en cuanto encontraba algún cristal, la mosca empezaba a zumbar. Siempre había creído que este ruido lo hacían con las alas, pero no.

Con los prismáticos de mi papa mire de cerca y vi que lo que hacía era gruñir y protestar: se ponía tan histérica, que era incapaz de cruzar una ventana, y se daba de golpes una y otra vez; pom!, pom!, pom! Si solo hubiera mirado a la mariposa que pasaba a su lado, habría visto que había un hueco en la ventana... la mariposa incluso trato de hablarle y ayudarle, pero nada, allí seguía protestando y gruñendo.



El profesor , explico divertido que aquella forma de actuar no tenia tanto que ver con los enfados, si no que era un ejemplo de los distintos niveles de inteligencia y reflexión que tenían los animales, y acordaron llevar al día siguiente una lista con los animales ordenados por su nivel de inteligencia...

Y así fue como se armo el gran lio de la clase de ciencias, cuando un montón de papás protestaron porque sus hijos... ¡¡les habían puesto entre los menos inteligentes de los animales!! Según los niños, porque no hacían más que protestar, y no escuchaban a nadie.

Y aunque el profesor tuvo que hacer muchas aclaraciones y calmar unos cuantos padres, aquello sirvió para que algunos se dieran cuenta de que por muy listos que fueran, muchas veces se comportaban de forma bastante poco inteligente.



**Autor:** Pedro Pablo Sacristán

**Valor educativo:** tranquilidad y calma

### Actividades:

- Cuál es el conflicto subráyalo y cuál es tu opinión.
- Que desenlace le habría gustado para este cuento
- ¿Cómo conciliaría usted en un conflicto?

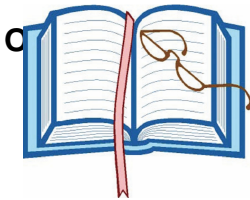
#### 4.2.2.3. Taller#3 relación entre compañeros

El cuento **Un niño, sus abuelos y una silla** se trabajó en esta categoría porque es pertinente para la relación entre compañeros, Ya que presenta la importancia de dialogar y de expresar a las otras personas lo que nos gusta o admiramos de ellas, el sentirnos valorados por los que nos rodean, reconocernos como algo especial a nivel del grupo. Reconocer también que somos diferentes y gozar de la diversidad, y así respetar a los demás y evitar incomodarlos.



Aceptar a cada alumno y alumna tal como es, con sus grandezas y brindar amistad sana y verdadera; hacerle notar lo que tiene de diferente y que es natural tener gustos y opiniones distintas a los demás, también mediante este cuento se busca que los niños eviten ridiculizar a sus compañeros porque genera sentimientos de timidez y de inferioridad y eso no lo hacen los verdaderos amigos. Con respecto a las actividades se busca que los niños identifique a sus verdaderos amigos y que analicen bien las actitudes que las personas tienen con respecto a ellos; en el segundo punto se pretende que el estudiante se sienta

inmerso dentro del cuento, para que adquiriera un verdadero conocimiento y no sea fácil de olvidar, y con el significado de la amistad se busca que el estudiante argumente que es la amistad para él y así puedan guardar en sus conocimientos diarios lo difícil que es estar en el lugar de otro/os.



Reflexionar sobre las forma para relacionarse con los compañeros de clase



### **Temas a tratar**

La amistad



### **Población**

Estudiantes de los grados quintos

Día:

hora:



### **Duración**

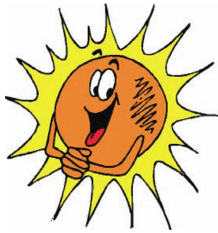
1 hora/ con cada grupo de estudiantes (6 grupos)



### **Materiales**

Fotocopias, hojas, lapiceros.

### **Descripción**



Para este taller se utilizará como recurso el cuento **UN NIÑO, SUS ABUELOS Y UNA SILLA**, Posteriormente los niños realizarán una pequeña actividad de reflexión sobre el significado de la amistad y las relaciones que se deben dar entre compañeros

#### **4.2.2.3.1. Cuento: un niño, sus abuelos y una silla**

### **UN NIÑO, SUS ABUELOS Y UNA SILLA**



Había una vez un chico llamado Mario a quien le encantaba tener miles de amigos. Presumía muchísimo de todos los amigos que tenía en el colegio, y de que era muy amigo de todos. Su abuelo se le acercó un día y le dijo:  
- Te apuesto un talego de palomitas a que no



tienes tantos amigos como crees, seguro que muchos no son más que compañeros o cómplices de fechorías. Mario aceptó la apuesta sin dudarle, pero como no sabía muy bien cómo probar que todos eran sus amigos, le preguntó a su abuela. Ésta respondió:

- tengo justo lo que necesitas en el desván. Espera un momento. La abuela salió y al poco tiempo volvió como si llevara algo en la mano, pero Mario no vio nada

– Amigo. Es una silla muy especial. Como es invisible, es difícil sentarse, pero si la llevas al cole y consigues sentarte en ella activaras su magia y podrás distinguir a tus amigos del resto de compañeros. Mario, valiente y decidido, tomó aquella extraña silla invisible y se fue con ella al colegio. Al llegar la hora del recreo, pidió a todos que hicieran un círculo y se puso en medio con su silla.

–No se muevan, van a observar algo alucinante. Entonces se fue a sentar en la silla, pero como no la veía, falló y cayó sentado golpeándose la cola. Todos se echaron unas buenas risas.



- Esperen, esperen, que no me ha salido bien - dijo mientras volvía a intentarlo. Pero volvió a fallar, provocando algunas caras de extrañeza, y las primeras burlas. Mario no se rindió, y siguió tratando de sentarse en la mágica silla de su abuela, pero no dejaba de caer al suelo... hasta que de pronto, una de las veces que fue a sentarse, no cayó y se quedó en el aire... Y entonces, comprobó la magia de la que habló su abuela. Al mirar alrededor pudo ver a Jorge, Lucas y Diana, tres de sus mejores amigos, sujetándole para que no cayera, mientras muchos otros de quienes había pensado que eran sus amigos no hacían sino burlarse de él y disfrutar con cada una de sus caídas. Y ahí paró el numerito, y retirándose con sus tres verdaderos amigos, les explicó cómo sus ingeniosos abuelos se las habían ocurrido enseñarle, que los buenos amigos son aquellos que nos quieren y se preocupan por nosotros, y no cualquiera que pasa a nuestro lado, y menos aún quienes disfrutan con las cosas malas que nos pasan.

Aquella tarde, los cuatro fueron a ver al abuelo para pagar la apuesta, y lo pasaron genial escuchando sus historias y comiendo palomitas hasta reventar. Y desde

entonces, muchas veces usaron la prueba de la silla, y cuantos la superaban resultaron ser amigos para toda la vida.

No todos quienes nos rodean son amigos de verdad. Los buenos amigos son los que nos quieren y se preocupan por nosotros

Valor Educativo: Amistad verdadera

Autor: Pedro Pablo Sacristán

Actividades:

- ¿Cuáles son los verdaderos amigos?
- Después de realizar la lectura, crees que tus verdaderos amigos harían lo que hicieron con Mario.
- Que significado le darías a la amistad

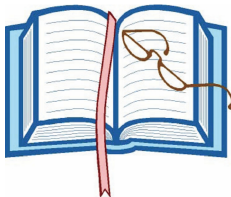
#### 4.2.2.4. Taller #4 Intervención en los conflictos

El conflicto es natural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentra en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la acción



que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos, el conflicto adquiere un valor universal que es abordado de manera integral, reconocido en todas las actividades humanas y sociales de todo tipo de sociedades y épocas que posee un factor común determinante en su análisis y comprensión.

Este cuento es tomado porque trata un conflicto que es muy común en las escuelas, por lo tanto para el estudiante no le será difícil trabajarlo ya que por el contrario muchos de ellos se podrán sentir identificados; con respecto a las actividades; el estudiante con este cuento podrá pensar y reflexionar con respecto a la forma como ha intervenido en los conflictos; esta reflexión tiene como fin, que el niño interiorice que hay otras posibilidades de intervenir en los conflictos ; ya que en muchas ocasiones por temor a represaría no intervienen, dejando que todo esto desencadene en hechos violentos; con respecto al segundo punto se lograría que el niño se sienta parte del cuento y a la vez del conflicto con el que vive Tintín, y además de reflexionar sobre como haría él si esto se le presentara en su diario vivir.



### **Objetivos**

Reflexionar sobre las formas adecuadas para intervenir en un conflicto



### **Temas a tratar**

Intervención en un conflicto

Mediación



### **Población**

Estudiantes de los grados quintos

Día:

hora:



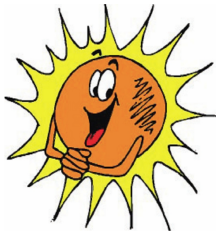
### **Duración**

1 hora/ con cada grupo de estudiantes (6 grupos)



### **Materiales**

Fotocopias, hojas, lapiceros



### **Descripción:**

Para este taller se utilizará como recurso el cuento **TITIN EL NIÑO AVISPA**, con el cual varios de los niños se sentirán identificados, analizando las situaciones por las que pasa el personaje y propondrán otras formas de mediar en este conflicto.

#### **4.2.2.4.1. Cuento: Tintín el niño avispa**

### **TITIN EL NIÑO AVISPA**



Titín volvía otra vez a casa sin merienda. Como casi siempre, uno de los niños mayores se la había quitado, amenazándole con pegarle una buena golpiza. De camino, Titín paró en el parque y se sentó en un banco tratando de controlar su enfado y su rabia. Como era un niño sensible e inteligente, al poco rato lo había

olvidado y estaba disfrutando de las plantas y las flores. Entonces, revoloteando por los rosales, vio una avispa y se asustó. Al quitarse de allí, un pensamiento pasó por su cabeza. ¿Cómo podía ser que alguien muchísimo más pequeño pudiera hacerle frente y asustarle? ¡Pero si eso era justo lo que él mismo necesitaba para poder enfrentarse a los niños mayores!

Estuvo un ratito mirando los insectos, y cuando llegó a casa, ya tenía claro el truco de la avispa: el miedo. Nunca podría luchar con una persona, pero todos tenían tanto miedo a su picadura, que la dejaban en paz. Así que Titín pasó la noche pensando cuál sería su "picadura", buscando las cosas que asustaban a aquellos grandulones.

Al día siguiente, Titín parecía otro. Ya no caminaba cabizbajo ni apartaba los ojos. Estaba confiado, dispuesto a enfrentarse a quien fuera, pensando en su nuevo trabajo de asustador, y llevaba su mochila cargada de "picaduras".

Así, el niño que le quitó el bocadillo se comió un sándwich de chorizo picantísimo, tan picante que acabó llorando y tosiendo, y nunca más volvió a querer comer nada de Titín. Otro niño mayor quiso pegarle, pero Titín no salió corriendo: simplemente le dijo de memoria los teléfonos de sus padres, de su profesor, y de la madre del propio niño; "si me pegas, todos se van a enterar y te llevarás un buen castigo", le dijo, y viéndole tan decidido y valiente, el chico mayor le dejó en paz. Y a otro abusón que quiso quitarle uno de sus juguetes, en lugar de entregarle el juguete con miedo, le dio una tarjetita escrita por un policía amigo suyo, donde se leía "si robas a este niño, te perseguiré hasta meterte en la cárcel".



La táctica dio resultado. Igual que Titín tenía miedo de sus palizas, aquellos grandulones también tenían miedo de muchas cosas. Una sola vez se llevó un par de golpes y tuvo que ser valiente y cumplir su amenaza: el abusón recibió tal escarmiento que desde aquel día prefirió proteger a Titín, que así llegó a ser como

la valiente avispa que asustaba a quienes se metían con ella sin siquiera tener que picarles.

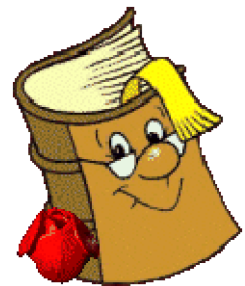
Autor: Pedro Pablo Sacristán.

Actividades:

1. Crees que la manera que Tintín utilizó para conciliar el conflicto, que tenía él con sus compañeros fue la más apropiada.
2. ¿Cómo conciliarías este conflicto si fuera tu caso?

#### **4.2.2.5. Taller #5 Manual de convivencia**

Para Stake (1999), el estudio de casos nos proporciona una visión más global y detallada a la vez que proveernos de herramientas que nos permite examinar en profundidad los aspectos fundamentales del fenómeno. Para Cohen (1990, 164) el investigador del estudio de casos observa las características de una unidad individual, ya sea un individuo, un grupo, una escuela o una comunidad.



Con el estudio de casos se puede probar de modo profundo y analizar con intensidad el fenómeno que constituye el ciclo vital de la unidad con el fin de obtener ideas relevantes que puedan ser trasladadas a otros casos o situaciones. Aquí los estudiantes no son ajenos a los conflictos que a diario enfrentan; esto le es útil porque le daremos a conocer un manual de convivencia sobretodo en los aspectos que se refieren a los conflictos.



## Descripción



Para este taller se utilizará como recurso el **Manual de convivencia** de la institución, y se expondrán casos en los cuales los estudiantes deben identificar cuáles son las faltas leves y las graves y en cuál de estas están ubicados los conflictos sus derechos y deberes

### 4.2.2.5.1. Casos:

Imagina que en los últimos días te ha pasado lo siguiente:

- Una pelea con tu mejor amigo o amiga al cual agrediste físicamente
- Estando en clase le dijiste a un compañero u apodo.
- Colocaste una zancadilla a un compañero en el recreo intencionalmente
- Agrediste físicamente a un compañero con un lápiz
- Un compañero te reto en el salón de clases para tener contigo una pelea

### 4.2.3. TALLERES PARA DOCENTES

A través de la aplicación de estos talleres se desea lograr identificar por parte del cuerpo docente el tipo de agresiones tanto físicas como verbales Conocer la

manera adecuada para conciliar los conflictos y dejar la inquietud para que se siga trabajando sobre la conciliación de conflictos dentro del ámbito escolar

Como ya se manifestó en capítulos anteriores los conflictos se presentan por distintas causas más que todo por las agresiones físicas y verbales que se producen entre estudiantes en este caso de los grados quintos de la I.E.M San Juan Bosco en los distintos espacios de la institución educativa, por lo tanto es necesario que el docente pueda intervenir en esta clase de conflictos, para esto se implemento estos talleres en los cuales se utilizó como estrategia de aprendizaje el estudio de casos que se define como: “ una técnica de aprendizaje en la que el sujeto se enfrenta a la descripción de una situación específica que plantea un problema, que debe ser comprendido, valorado y resuelto por un grupo de personas a través de un proceso de discusión.”<sup>41</sup> Con esto se quiere lograr que el cuerpo docente, identifique a través de un planteamiento de la vida real el cual escenifica una determinada situación que se puede presentar a diario dentro de los diferentes espacios donde interactúan los estudiantes los tipos de agresiones que son más frecuentes entre los estudiantes de los grados quintos de la I.E.M San Juan Bosco, además de esto también pueda intervenir en los conflictos de sus estudiantes de una manera tal que logre la conciliación, hay que tener en cuenta que debido a la complejidad de los seres humanos no se puede erradicar los conflictos pero si se pueden conciliar de una forma tal, en la que las partes implicadas se escuchen y dialoguen sobre las situaciones y/o actitudes que más les convengan en común para sobrellevar una convivencia sana.

En el desarrollo de estos talleres se decidió utilizar como estrategia de aprendizaje el estudio de caso teniendo en cuenta que” El planteamiento de un

---

<sup>41</sup> EDUCAR; recursos para el aula con ms office; evaluación de recursos didácticos modulo II colección educar.ar. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com)

caso es siempre una oportunidad de aprendizaje significativo y trascendente en la medida en que quienes participan en su análisis logran involucrarse y comprometerse tanto en la discusión del caso como en proceso grupal para su reflexión” 42 puesto que a las investigadoras les pareció una buena forma de que el docente conectara las experiencias de su diario vivir con las necesidades de sus estudiantes a la hora de identificar y conciliar un conflicto.

Por otro lado también se retoma en uno de los talleres la mediación como un proceso constructivo tanto para el docente como para los estudiantes ya que como lo menciona IUNGMAN, SILVIA (1996), en su libro La mediación escolar “La mediación, busca la negociación integradora, se basa en el consenso, la colaboración y una actitud constructiva”.43 Lo cual es un proceso interesante tanto para el docente como para el estudiante, ya que a partir de la mediación se puede decir que hay en juego una serie de situaciones que representan el conflicto y que aquellas pueden ser discutidas para buscar opciones en las que el conflicto se concilie de la mejor manera posible.

A continuación se presentan los talleres dirigidos a los docentes

---

42 Dirección de Investigación y Desarrollo Educativo Vicerrectoría Académica, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey; Las estrategias y técnicas didácticas en el rediseño; El estudio de caso como técnica didáctica

43 IUNGMAN, SILVIA (1996), La mediación escolar, Lugar Editorial, Buenos Aires, pp.5-29.

#### 4.2.3.1. Taller #1 Clases de conflictos

##### Objetivos



Identificar el tipo de agresiones tanto físicas como verbales que conllevan al conflicto

##### Temas a tratar



¿Qué es una agresión?

Tipo de agresiones: Físicas y Verbales

##### Población



Docentes de los grados quintos

Día:

hora:

##### Duración

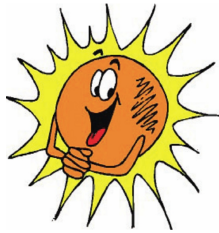


1 hora/ con el grupo de docentes

##### Materiales



tablero, marcadores, hojas, lapiceros



### **Descripción**

Para este taller se utilizará el estudio de caso donde se expone una situación en la que se presentan agresiones tanto físicas como verbales, posteriormente se pasa hacer unas preguntas con respecto al tema y para finalizar se hace una socialización en la cual se hará una exposición de vivencias por parte de los docentes con respecto al tema

#### **4.2.3.1.1. Caso #1**

Un día cualquiera el docente de ciencias estaba explicando su clase, el tema era las distintas clases de animales mientras el explicaba se sentían murmullos el uno decía Felipe tiene cara de sapo, Juan parece un marrano etc... y estaba escribiendo una actividad en el tablero de repente sintió un alegato entre dos estudiantes uno de ellos le decía malas palabras y el otro le respondía de la misma manera, sin embargo el docente los calmo y los sentó a cada uno en su puesto, el docente después de un rato se dirigió con los niños a la biblioteca para ver un video sobre dicho tema, sin embargo algunos niños se tiraban papeles, charlaban etc.... al final del video cuando se dirigían a clase los mismos niños que tuvieron el problema se estaban golpeando, el uno pegaba patadas, el otro le daba puños le jalaba el cabello.....

¿Qué es para usted una agresión?

¿Qué clases de agresiones se encuentran y como se manifiestan en este caso?

#### 4.2.3.2. Taller #2 Conciliación de conflictos



##### **Objetivos**

Conocer la manera adecuada para conciliar los conflictos

##### **Temas a tratar**

Formas de conciliar un conflicto:

- Violenta
- Pacífica



##### **Población**

Docentes de los grados quintos

Día:

hora:



##### **Duración**

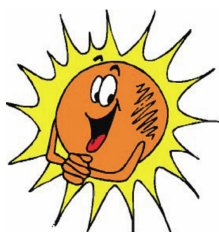
1 hora/ con el grupo de docentes





### **Materiales**

tablero, marcadores, hojas, lapiceros.



### **Descripción**

Para este taller se utilizará estudio de caso donde se expone una situación en la que se presentan las dos formas de conciliar los conflictos, posteriormente se pasa hacer unas preguntas con respecto al tema y para finalizar se hace una socialización en la cual se hará una exposición de vivencias por parte de los docentes con respecto al tema

#### **4.2.3.2.1. Caso #2**

Un día estando en el recreo dos estudiantes se estaban peleando por un balón un niño observador de la pelea fue y le comentó a un docente lo que estaba pasando, el docente se dirigió al lugar donde surgió el problema agobiado por el cansancio y el estrés grito fuerte a los niños y les “galo las orejas”, sin embargo otro docente que estaba atento a la situación se dirigió hacia el otro docente y a los niños participantes de la pelea muy comedidamente les pregunto a cada una de las partes participes del conflicto sobre las razones de la pelea, les dio su opinión sobre la situación y les propuso una manera de conciliar el conflicto mediante la cual las dos partes se beneficiaran, el docente que primero llego a la escena le estrecho su mano y lo felicito por la manera en que había llegado a un acuerdo con los niños que eran protagonistas de la pelea.

¿Qué actitud le pareció más conveniente a la hora de conciliar el conflicto anteriormente expuesto?

¿Con cuál de los docentes se identifica usted en su labor diaria? ¿Por qué?

¿Qué ejemplo cree usted que les dio a los estudiantes el docente que llegó a la escena a empeorar la situación?

#### 4.2.3.3. Taller #3 Mediadores



##### Objetivo

Plantear a las docentes inquietudes para que sigan trabajando dentro del aula de clase con respecto a la conciliación de conflictos y a su papel de mediadores



##### Temas a tratar

Mediación en un conflicto



##### Población

Docentes de los grados quintos

Día:

hora:



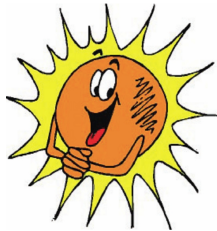
### **Duración**

1 hora/ con el grupo de docentes



### **Materiales**

Tablero, marcadores, hojas, lapiceros.



### **Descripción**

Para este taller se utilizará el estudio de caso, donde se plantea una situación acerca de un conflicto al cual se le da una serie de soluciones que son planteadas al final del ejercicio de lectura, los docentes deberán escoger la opción más acorde para mediar el conflicto, y en segunda instancia se deja un espacio para que los docentes individualmente expongan las actividades a futuro para que sigan trabajando en la conciliación de conflictos

#### **4.2.3.3.1. Caso #3**

Un día cualquiera el docente llegó a aula de clase, poco a poco sus estudiantes fueron llegando al tocar el timbre para el inicio de las mismas, el docente pidió a sus estudiantes que sacaran el cuaderno correspondiente a aquella área , el docente empezó a explicar su clase y a la hora de hacer copiar algunos aspectos del desarrollo de la temática, observó que una de las niñas no copiaba, el se acerco donde estaba la estudiante y le preguntó el motivo de su desinterés en copiar lo que él estaba diciéndoles, aquella niña contestó que había prestado su cuaderno a una compañera que no había asistido a clase y que aquella niña le hizo perder su cuaderno, el docente se acerco a aquella niña que había hecho perder el cuaderno de su compañera y ella le dijo, no profe lo que pasa es que su cuaderno se me quedo en mi casa pero mañana yo se lo traigo, el docente como solución le dijo a la niña afectada que copiara en el cuaderno de borrador y que al otro día pasara la clase al cuaderno respectivo, al siguiente día ocurrió lo mismo la niña no volvió a copiar en el cuaderno del área respectiva, el docente al final de clase llamo a las dos niñas implicadas, la niña la cual había prestado su cuaderno soltó en llanto porque su mamá le había dicho que si no llevaba el cuaderno a casa esa tarde la castigaba, el docente se remitió a la niña que le había pedido prestado el cuaderno, ella contestó que efectivamente el cuaderno de su compañera se había perdido pero que ella ya le había dado a su compañera tres mil pesos para que comprara uno nuevo, la niña afectada respondió que eso era una mentira que ella no le había dado nada , mas sin embargo una niña que estaba escuchando entro en la conversación y afirmó lo que su compañera estaba diciendo, que ella si le había dado los tres mil para el cuaderno, y que la niña afectada se lo había gastado en golosinas, mas sin embargo la niña que había prestado su cuaderno dijo que eso era una mentira contestando a la tercera implicada con malas palabras, al final de la jornada educativa el docente es abordado por la tercera implicada,, ella le confiesa al docente que ella fue intimidada por la niña que pidió prestado el cuaderno a la otra compañera

diciéndole que si ella no intervenía a favor de ella la iba a agredir físicamente y le muestra al docente un papelito en donde afirmaba lo que le había expresado ya que la niña que había pedido prestado el cuaderno había escrito en un papelito la nota amenazante, el docente decide actuar de la siguiente manera.....

**(En este momento se pasa una urna a los docentes con diferentes opciones para conciliar el conflicto para que se dialoguen cuales de las opciones serian las más apropiadas y cuales serian propias de un mediador)**

#### **OPCIONES:**

- El docente no hace caso a la tercera estudiante implicada y piensa que son juegos de niños , por tanto decide comprar el cuaderno a la niña afectada y así terminar con el problema
- El docente decide llamar a los padres de familia de las niñas para saber si ellos están enterados de la situación
- El docente llama a cada una de las estudiantes implicadas para preguntarles acerca de la situación para poder indagar mas y poder tomar una decisión acerca del conflicto
- El docente decide llevar a las niñas a la coordinación de convivencia para que arreglen el problema
- El docente decide hablar con las tres niñas mostrando la evidencia que la tercera implicada le mostro y envía la niña que amenazo a su compañera a la coordinación de convivencia

- El docente decide hablar con las tres niñas mostrando la evidencia de la amenaza, escucha las razones de las tres, de la niña afectada por la falta de su cuaderno, de la niña que amenaza a su otra compañera y de la niña amenazada,, al terminar de escucharlas diseña junto con las tres niñas una serie de soluciones a este problema y al finalizar hace que ellas elijan la más conveniente para la solución del conflicto, mas sin embargo el docente se compromete con las niñas para ver cómo va evolucionando sus relaciones a diario.

2. ¿Qué Actividades O Proyectos Propondrías Tu Como Docente Para La Conciliación De Conflictos Escolares?

#### **4.2.4. TALLER CONCILIACION DE CONFLICTOS PARA PADRES DE FAMILIA DELOS ESTUDIANTES DE LOS GRADOS QUINTOS DE LA I.E.M SAN JUAN BOSCO.**

“En muchas ocasiones los padres de familia no se acercan a la institución educativa ni siquiera a recibir el boletín académico de sus hijos” estas fueron los testimonios de algunos docentes que trabajan en la I.E.M San Juan Bosco, esto es un punto de referencia claro para este trabajo de grado ya que la familia debería ser un apoyo para el estudiante dentro de la institución educativa tanto a nivel académico como emocional, muchas veces los padres de familia no se dan cuenta de las situaciones adversas por las cuales está atravesando su hijo/a que no es preciso juzgar pero que los padres a pesar de las extensas jornadas de trabajo o de las preocupaciones económicas, entre otras, deberían tener en cuenta a sus hijos ya que muchos por el trabajo o el desempleo los dejan de

lado, hay que tener en cuenta que la familia es un eje fundamental en la crianza y en el desarrollo de los niños y que además de esto puede contribuir en la conciliación de conflictos ya que con el apoyo de los padres de familia se puede afianzar aun más la parte afectiva y emocional de los niños sin embargo como se menciona en un artículo publicado en monografias.com “En la familia se pueden encontrar todas las formas de agresión”<sup>44</sup> y esto de alguna manera se evidencia en muchos hogares colombianos de hecho cuando el padre maltrata a la madre, cuando el padre castiga o pega a sus hijos de una forma brutal etc.. Son muchas las situaciones en las que en el seno familiar se encuentran manifestaciones de agresiones, y las cuales son tomadas como punto de referencia por los niños para actuar frente a una situación parecida dentro del plantel educativo. Por ello se dispuso para este taller la reflexión para que los padres y madres de familia tengan en cuenta las situaciones que en muchas ocasiones obstaculiza su tarea como padres de familia y no les permite llevar una buena relación con sus hijos sobretodo la comunicación ya que a través de esta ellos se pueden dar cuenta de las situaciones por las cuales están atravesando sus hijos.



### **Objetivos**

Brindar herramientas a los padres de familia para que puedan apoyar a sus hijos a la hora de conciliar un conflicto dentro del contexto escolar.

---

<sup>44</sup> La familia.monografias.com. Artículo enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com).



### **Temas a tratar**

Imágenes de la familia

¿Qué es ser padre o madre?



### **Población**

Padres de familia de los estudiantes de los grados quintos



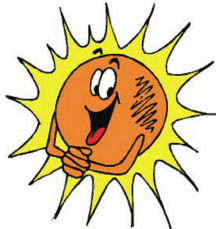
### **Duración**

1 hora y media / grupo de padres de familia



### **Materiales**

Hojas, lápiz, marcadores, tablero



### **Descripción**

Reflexión por parte de los padres de familia sobre los temas tratados

#### **4.2.4.1. Imágenes de la familia**

Ejercicio escrito: hacer un cuadro en donde las columnas estén representadas por estos tres ítems

1. ¿Cómo nos trataban nuestros padres?
2. ¿Cómo tratamos a nuestros hijos?
3. ¿Cómo nos gustaría tratarlos?

#### **4.2.4.2. Casos**

Debate sobre los siguientes planteamientos:

1. Los padres tienen la responsabilidad de aquello que los hijos puedan conseguir en un futuro.
2. Los padres de hoy en día tienen por deber brindarle a sus hijos seguridad económica para que ellos puedan tener todas las facilidades para tener un futuro mejor
3. Los padres son la «autoridad» y tienen el «poder».
4. Los padres tienen que defender a sus hijos a toda costa y por encima de quien sea.
5. Creer que la implementación de cuentos, el dialogo y compartir con sus hijos las diferentes experiencias vividas, es una buena forma para apoyarlos y conciliar los conflictos que se les presenta en el diario vivir.

### **4.3. CAPITULO III**

#### **4.3.1. CARTILLA PARA LA CONCILIACION PACÍFICA DE CONFLICTOS DESDE UNA PROPUESTA PEDAGOGICA PARA LOS ESTUDIANTES DE LOS GRADOS QUINTOS DE LA I.E.M. SAN JUAN BOSCO**

##### **4.3.1.1 Análisis de los talleres realizados por los estudiantes de los grados quintos de la I.E.M San Juan Bosco**

La situación de violencia que vive el país acentúa la tendencia a otorgarle responsabilidades cada vez mayores a la escuela en la formación de sujetos capaces para interactuar armónicamente en los conflictos y para convivir mejor, es por tal razón que se incentivaron a los estudiantes mediante talleres vivenciales en donde tuvo gran importancia la consolidación de un modelo de conciliación de conflictos, en donde los estudiantes y los profesores son los actores centrales de los procesos respetando las habilidades y destrezas de cada uno de ellos; estos talleres son flexibles y por lo tanto permiten acomodarse a las especificidades de la institución educativa, sus estudiantes, su comunidad y su tiempo.

Promoviendo de esta manera la reflexión sobre los conflictos, mostrando una perspectiva positiva del conflicto. Verlo como una forma de transformar la sociedad y las relaciones humanas hacia mayores medidas de justicia. Descubrir los conflictos como una oportunidad educativa, una oportunidad para aprender a

construir otro tipo de relaciones, así como para prepararnos para la vida, aprendiendo a hacer valer y respetar nuestros derechos y deberes de una manera no violenta.

Aprender a analizar los conflictos y a descubrir su complejidad. Dar pautas tanto al profesorado como a padres/madres y estudiantes para que tengan herramientas que les ayuden a enfrentar y a conciliar los conflictos en los que nos vemos inmersos cotidianamente. Encontrar soluciones que nos permitan enfrentar los conflictos sin pasar a la violencia, sin destruir a una de las partes y con la fuerza necesaria para llegar a soluciones en las que todos y todas ganemos, y podamos satisfacer nuestras necesidades y así entender que el conflicto hace parte de las relaciones humanas.

#### **4.3.1.1.1. Clases de conflictos**

Interactuamos con otras personas con las cuales tenemos diferencias pues habrá intereses y necesidades contrapuestas, por lo tanto los conflictos van a estar presentes a lo largo de los diferentes contextos en los que se encuentren los educandos.

Con el desarrollo de los talleres se logró que los estudiantes identificaran claramente los tipos de agresiones, tanto físicas como verbales, para el desarrollo de estos se inició con una corta presentación, posteriormente se presentó una introducción de ¿Qué es el conflicto? y ¿Cómo este incide en los conflictos escolares?, también se explicó a los estudiantes las actividades que se iban a desarrollar; luego se organizó a los educandos en grupos de 6 personas, esto se lo hizo en todos los grados quintos, en donde se trabajó con un cuento denominado “la madrastra” en este los niños encontrarían una enseñanza y una serie de acontecimientos que los conllevaría a pensar y reflexionar sobre las agresiones y los prejuicios que ellos tenían frente a sus compañeros; las actividades que se les presentaron fueron de ubicar en la lectura las agresiones

físicas y pintarlas con color rojo, las agresiones verbales con color amarillo, para que ellos tuvieran presente estos dos colores para diferenciar tanto las agresiones físicas de las verbales; y en segundo lugar, se les preguntó que prejuicios presentaban y como los remediaban, también se les solicitó hacer una breve reflexión sobre las agresiones; con esto se logró cumplir el objetivo planteado en el taller, ya que las respuestas de los estudiantes fue favorable pues ellos tienen claridad en lo que respecta a lo que es una agresión, y diferencian una agresión física y verbal, también en sus respuestas plantean “pedir perdón a mis compañeros que los ofendí para curar las heridas que les cause”, esto argumentan una mayoría de estudiantes “Yo pienso que las agresiones físicas y verbales nos llevan al conflicto y pueden dañar una buena amistad, y no nos parece que los niños tengan que vivir con muchos maltrato que les dan sus padres, su madrastra o sus amigos”. Para los niños las agresiones los pueden llevar a faltas graves dentro de la institución y por lo tanto tendrán correctivos, en sus reflexiones participativas los estudiantes formularon compromisos de no agresiones hacia sus iguales para no agravar los conflictos y llevar una sana convivencia en el contexto escolar. Por otra parte los niños admiran y adquieren las conductas agresivas que les ofrecen los medios de comunicación tal y como se argumenta en el anterior capítulo puesto que durante las participaciones en el desarrollo del taller manifestaron que les gustaba observar muñecos animados que presentaban bastantes agresiones físicas y verbales y que por lo tanto “lo que observan estaba bien representarlo en el colegio y con sus compañeros”. Con esto se ratificó la teoría del Modelamiento de Bandura quien señala que las conductas agresivas son replica de lo que los niños observan, en este caso lo que los niños de grado quinto manifiestan es que les parece bien lo que presentan en la televisión y lo acogen como ejemplo de comportamiento para dirigirse hacia sus iguales. Por otra parte es preciso aclarar que no solo los programas de televisión que observan los niños son detonante para que ellos aprendan conductas agresivas, sino que también la familia es un referente de actitudes para que los niños se comporten de una manera agresiva ya que en el trascurso del taller

algunos niños comentaban entre ellos y hacían comparaciones de la realidad de sus familia y el cuento retomado para realizar el taller, Algunos mencionaban: “así como le daba cachetadas Cenicienta y Blancanieves a Carla y Roberto así le casca mi papa mi mama” con estas afirmaciones se puede mencionar que tal y como se infiere del aporte que hace Pedro Gómez Bosque en su libro XXI ¿Otro siglo violento? (Retomando en el anterior capítulo) “las personas son excelentes aprendices, las experiencias influyen en casi toda la conducta humana”<sup>45</sup>, con esto se explica que la agresividad es consecuencia de factores ambientales o sociales, ya que a través de la observación los individuos aprenden lo que hay que hacer, por esta razón se plantea que la agresividad es mas de tipo socio-cultural es decir que los factores ambientales y para este caso los ejemplos vistos por los niños ya sean experimentados por ellos mismos, u observados son retomados para actuar de la misma manera

Pero en general el conflicto está latente y junto con ello las agresiones, ya que se trabajó con una mínima parte de la sociedad, con los cuales se llevó a cabo el desarrollo de los talleres, esperando dar un aporte y unas herramientas para mejorar la convivencia dentro de las institución educativa teniendo en cuenta que el conflicto hace parte de nuestro diario vivir.

#### **4.3.1.1.2. Conciliación de conflictos**

El conflicto además es inevitable, y por mucho que cerremos los ojos o lo evitemos, él, continúa su dinámica. Es algo vivo que sigue su curso a pesar de nuestra huida, haciéndose cada vez más grande e inmanejable dependiendo de nuestra disposición para afrontarlo, miremos el conflicto en una forma positiva

---

45 BOSQUE: Op.Cit. Pág. 222

como la diversidad y la diferencia que es un valor en un solo mundo, plural y en el que la diversidad desde la cooperación y la solidaridad, es una fuente de crecimiento y enriquecimiento mutuo. Convivir en esa diferencia conlleva al contraste y por tanto los desacuerdos, disputas y conflictos. Considerar el conflicto como la principal palanca para transformación de la sociedad, es algo que como educadores y educadoras se debe tener en cuenta.

El conflicto como una oportunidad para aprender. Si el conflicto es algo nato 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 estudiantes podemos convertirlos en una oportunidad para que aprendan a analizarlos y enfrentarlos. Conciliar un conflicto por sí mismos, además de hacerles sentir más a gusto con el acuerdo, les dará más capacidades para resolver otros en el futuro. En esta categoría se planteó como objetivo el identificar otras posibilidades de conciliar los conflictos.

Para el desarrollo del taller se inició con un corto saludo y presentación, posteriormente se presentó a los estudiantes una breve introducción acerca de los conflictos escolares también se les explicó las actividades que se iban a desarrollar para seguidamente distribuirles el material, consecutivamente se organizó a los niños en grupos de 6 estudiantes este procedimiento se realizó con todos los grados quintos, ya una vez organizados se les distribuyó el material a trabajar, se dio paso a la lectura del cuento “un lio en la clase de Ciencias” en tanto iba fluyendo la lectura se les solicitó a los niños que se imaginarán lo que iba pasando en el cuento ya que este les dejaría varias enseñanzas, como por ejemplo se comentaba que ellos eran como las moscas, ya que cuando el profesor le explicaba algo, ellos seguían con el ruido y no prestaban atención; otro ejemplo que los estudiantes resaltaban era que, ellos siempre discutían o tenían conflictos con sus papás porque no les prestaban atención cuando les pedían ayuda para sus tareas o para comentarles de algún problema que se les había presentado en la escuela, ya al terminar los comentarios se le sugirió que desarrollaran una

preguntas que las encontrarían al final del cuento, con esta actividad se logró que los estudiantes comprendieran cual era el conflicto, el porqué se presentaba y que consecuencias traería. Con respecto a las opiniones que ellos tenían con respecto a la hora de conciliar los conflictos una gran mayoría manifiesta que los resolvería mediante el diálogo “ya que es la forma más adecuada y pacífica para afrontar los conflictos”; pero una minoría ostentaba que los conflictos los conciliaban de forma agresiva, ya que si los agredían de forma física o verbal respondían de igual manera; cabe destacar que algunos de estos niños se encuentran en tratamiento psicológico; pero lo importante es que en general los niños comprendieron que existen formas pacíficas de conciliar los conflictos; con respecto al desenlace que le hubieran dado al cuento, se los colocó a imaginar otro final; esto con el fin de que los estudiantes utilizaran su imaginación e indagaran otros métodos o formas de conciliar los conflictos, que no siempre existe una alternativa si no que hay múltiples opciones; aquí se los hizo socializar a algunos estudiantes y se les explicó que todos teníamos diferentes formas de darle un final al cuento y que por lo tanto también, había otras maneras de conciliar los conflictos que no siempre la forma agresiva era la más correcta.

Contrastando la información obtenida a través de las entrevistas realizadas y la observación no participante que se realizó en la recolección de datos en donde los niños manifestaban que las formas más comunes para conciliar sus conflictos era a través de agresiones físicas y verbales, se manifestó gran empeño a través de este taller para conciliar el conflicto de una manera diferente por ejemplo algunos niños manifestaban que otra forma para conciliar el conflicto entre padres y el profesor era que los padres pensaran si en realidad escuchaban a sus hijos después de llegar de su trabajo “o que padres de familia hicieran la tarea que el docente les había enviado a los niños y que compararan su grado de actitud y de compromiso de los animales hacia sus hijos” en fin una serie de maneras de conciliar el conflicto que en lugar de manifestarse como una agresión se manifestaba como una forma de aprender y de reflexionar frente al papel que tenía

como individuo dentro del ámbito familiar para este caso. Lo cual se puede constatar con lo que manifiesta Ausbel (1991) “Las influencias parentales son decisivas en el desarrollo del niño. La relación con los progenitores constituye la más importante categoría de las variables que inciden en el desarrollo de la personalidad y de la socialización del niño. En su carácter de agentes socializantes y representantes de la cultura, los padres determinan muchas uniformidades (rasgos psicobiológicos) y diferencias (rasgos psicosociales) interculturales en el desarrollo”<sup>46</sup> por lo cual es de gran importancia que los padres de familia guíen a sus hijos y presenten para ellos otras alternativas de vida y de actitudes que no siempre deban conllevar a la violencia.

#### **4.3.1.1.3. Relación entre compañeros**

Trabajar la cooperación establece un tipo de relaciones cooperativas que nos facilite enfrentar los conflictos entre todas las partes, desde el descubrimiento de todas las percepciones y utilizando la fuerza de todos y todas en el objetivo común, para este trabajo que es el desarrollar una cartilla para la conciliación de conflictos entre estudiantes de los grados quintos en la I.E.M San Juan Bosco

Lo cual permitió descubrir e interiorizar que la diferencia es un valor y una fuente de enriquecimiento mutuo, que nos enseña a descubrir los valores de los otros compañeros, que los veamos cómo alguien con quien puedo colaborar, de quien puedo aprender y también enseñar, y no como un enemigo a eliminar porque piensa o es diferente a mí y puede llegar a convertirse en un obstáculo para mis fines.

---

<sup>46</sup> LEZAMUMAM. Op.Cit. Publicado el 2 de septiembre del 2008. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com).

Para trabajar el taller de ésta categoría se inició de igual manera que los anteriores, con una presentación, posteriormente se dio paso a una introducción y breve explicación para el desarrollo de las actividades, luego se procedió a organizar los grupos de 6 estudiantes para entregarles los materiales a trabajar; se da paso para iniciar con la lectura del cuento “un niño, sus abuelos y una silla”; al terminar la lectura del cuento se les pidió una opinión acerca del cuento, todo los niños participaron levantando la mano de forma ordenada, “ que les gustaban los cuentos” y que estos cuentos eran nuevos ya que nunca los habían escuchado antes; pasando a los siguientes puntos los cuales deberían contestarlos en una hoja aparte, ya que el tiempo no alcanzaba para escuchar las respuestas de todos, cabe destacar que se trabajó con alrededor de 210 estudiantes de los grados quintos esto fue hecho en cada salón, en las respuestas de la pregunta ¿Cuales son los verdaderos amigos? Para la mayoría de los estudiantes los verdaderos amigos son “las personas con las que se puede contar en las buenas y en las malas, también son los que no se les burlan y si se caen los ayudan a levantarse”; los estudiantes comprenden lo que es ser buen amigo y cuáles son sus amigos, y diferencia que es ser compañero de la escuela; ya que ellos manifiestan “que sus verdaderos amigos solo son unos cuantos e incluso los nombran”. Después de realizar la lectura, ¿crees que tus verdaderos amigos harían lo que hicieron con Mario? Para responde a esta pregunta se hizo una intervención por parte de las orientadoras del taller, en donde se les explico que ser buen amigo no solo es él que le ayuda a esconder travesuras y lo apoya a colocarles sobrenombres a sus compañeros, si no él que le enseña a respetar las diferencias de los demás. En cuanto al último punto, ¿qué significado le darías a la amistad? Esta pregunta alcanzó su fin ya que se los estudiantes estaban trabajando en grupo y por lo tanto debían llegar a un acuerdo para poder dar una respuesta; aquí nuevamente se hace una intervención y se da a entender que en los conflictos también hay que llegar a unos acuerdos ya que todos tenemos diferentes formas de pensar. A medida que iban trabajando en dar la respuesta algunos niños manifestaron la necesidad de brindar su opinión personal frente al

tema trabajado, por lo cual se dio espacio para que cada uno plasmara en la hoja el significado de la amistad, y entre las múltiples respuestas encontramos “la amistad es algo que debemos cultivar, compartir valorar para toda la vida, porque ese es un regalo muy especial que nos da Dios” “la amistad significa afecto y cariño hacia las demás personas” estas son algunas respuesta tomadas como ejemplo para analizarlas y lograr entender que para los niños la amistad se fundamenta en el respeto a los demás.

El trabajo en grupos fue de gran utilidad ya que la comunicación es fundamental en el proceso de aprender a conciliar los conflictos de forma pacífica y por lo tanto el diálogo es una de sus principales herramientas; se coloco a trabajar a los estudiantes en grupos de 6 niños, con lo cual desarrollarían una comunicación efectiva, que realmente les enseñará a dialogar y a escuchar de una forma activa y empática. Se trabajó los diferentes canales de comunicación y su importancia, por un lado tenemos el canal verbal, que es importante trabajar y observar cómo a pesar de ser el canal más utilizado y más exacto para uno de los apartados de la comunicación, la transmisión del mensaje, sin embargo, puede crear muchas confusiones y malentendidos, por lo tanto a los estudiantes se les explicó que en cada grupo debería haber un coordinador para que logran entenderse y así trabajar. También se trabajó en las posturas los gestos que también son una forma de comunicación y que se manifiestan de una manera muy notoria a la hora de enfrentarnos a muchos conflictos. Todo lo anterior se les dio a conocer al estudiantado. Ya que como lo menciona Dodge y otros, 1990 retomado por un artículo publicado por el Ministerio de Educación de España “Se ha observado que los niños agresivos suelen tener dificultades para interpretar correctamente determinadas señales ambiguas procedentes de sus compañeros. Cuando, por ejemplo, reciben un pisotón en una fila, suelen interpretarlo como una muestra intencional de hostilidad por parte del otro niño, descartando inmediatamente la posibilidad de que pudiera *ser sin querer*. La interpretación de hostilidad hace que el niño responda con agresión a estas situaciones ambiguas y sea después

efectivamente agredido, originando una escalada de la agresividad que le impide establecer relaciones sociales adecuadas. Aprender a inhibir la primera respuesta (cuando ésta es negativa y estresante) y buscar otras posibles explicaciones alternativas (que no generen agresividad), puede ser de gran eficacia para prevenir la violencia y la exclusión” 47 lo anteriormente señalado se puede contrastar con algunos elementos observados en el desarrollo de este trabajo pues en algunos casos las agresiones entre los estudiantes no son hechos que estén determinados o encaminados a causarle daño al otro sino que son situaciones que no tiene ninguna intencionalidad, mas sin embargo por esos motivos inician los conflictos entre estudiantes, hay otras situaciones que si tiene la intencionalidad de agredir ya sea física o verbalmente a los compañeros como nos mencionaban algunos estudiantes en las entrevistas realizadas.

Se puede decir que para este taller se logro el objetivo de reflexionar sobre las formas para relacionarse con los compañeros de clase puesto que como se mencionó anteriormente el trabajo en grupo sirvió para que los estudiantes se dieran cuenta que es importante escuchar al otro y ponerse de acuerdo en las diferentes situaciones.

---

47 Gobierno de España Ministerio de educación; ite Instituto de Tecnologías; Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com). Pasto, 30 de Mayo del 2010

#### **4.3.1.1.4. Intervención en un conflicto**

Es importante que los seres humanos aprendamos a intervenir en los conflictos de una manera sabia, puesto que los ejemplos de violencia a la hora de conciliarlos a nivel mundial nos han demostrado que no es la mejor manera de intervenir en ellos, muchas catástrofes humanas se hubieran evitado si sus protagonistas hubieran reflexionado sobre las consecuencias que podría tener para la población sus intervenciones.

Para la realización de este taller se utilizó como estrategia el cuento: Tintín el niño avispa, este cuento se trabajó en cada grado quinto de la I.E.M San Juan Bosco en grupos de seis estudiantes, para este taller se propuso como objetivo la reflexión sobre las formas adecuadas para intervenir en un conflicto, para que este se lograra, se propuso las siguientes preguntas para que los niños las realizaran después de leer el cuento:

1. Crees que la manera que Tintín utilizó para conciliar el conflicto, que tenía con sus compañeros fue la más apropiada.
2. ¿Cómo conciliarías este conflicto si fuera tu caso?

A partir de las respuestas a estas preguntas se pudo constatar que la mayoría de niños y niñas de los grados quintos de dicha institución educativa se identificaban con algunos protagonistas del cuento y mencionaban que:

“nosotros resolvemos nuestros problemas a golpes, y sería mejor que los resolviéramos dialogando”

Otros mencionaban que: “Tintín busco otras herramientas para arreglar los problemas que tenía con sus compañeros” “nos muestra que no solo existe la

violencia para arreglar nuestras diferencias” “tenemos que dialogar para solucionar cualquier tipo de problemas, ya que por este medio podemos respetar”. “Es de gran importancia que aprendamos a comunicarnos para conciliar nuestros problemas con los demás”. Con este tipo de reflexiones se puede decir que los niños reconocen que no solo la violencia hace parte de la conciliación de un conflicto, sino que se puede conciliar de diferentes maneras como lo hizo Tintín, más sin embargo cabe anotar que en un principio los niños manifestaban que en muchas ocasiones no intervenían en un conflicto por miedo a represarías, a menos que la persona agredida fuera su amigo, o que en algunos casos optaban por llamar al docente para que interviniera, estos elementos mencionado por ellos en las entrevistas fue retomado por ellos mismos y hacían una comparación con lo que le sucedía a Tintín en el cuento, por ejemplo planteaban que si un compañero les pegaba lo mejor sería avisar al docente o tratar de conciliar el conflicto de tal modo de que no intervenga ninguna clase de agresión física ni verbal, es preciso mencionar también que los niños retoman y le prestan mucha importancia a la comunicación, ya que para ellos mediante el diálogo “se puede resolver los problemas siempre y cuando las partes dialoguen frente a frente sin ningún intermediario”, lo cual contrasta con lo que plantea Marta E. Blanco en su artículo Los conflictos en la escuela ¿Cómo Resolverlos?; “la comunicación es lo que permite ajustar los diferentes puntos de vista, integrarlos, y hallar una solución.”<sup>48</sup>

Con lo anteriormente expuesto se puede decir que se cumplió con el objetivo del taller, ya que se denoto reflexión por parte de los estudiantes a la hora de intervenir en los conflictos incluso algunos estudiantes hicieron compromisos de no agresión y de tratar de conciliar las disputas de una forma dialogada

---

48 BLANCO. Op. Ciit Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com).

#### 4.3.1.1.5. Manual de Convivencia

Para el trabajo en esta categoría se utilizó el estudio de caso puesto que para Stake (1999) el estudio de caso nos proporciona una visión más global y detallada a la vez que proveemos de herramientas que nos permiten examinar en profundidad los aspectos fundamentales del fenómeno, lo cual es muy importante ya que para los estudiantes es preciso experimentar a través de experiencia propias o ajenas situaciones de la vida real que en cualquier momento pueden suceder.

Para la realización de este taller se trabajó con los grados quintos en grupos de seis estudiantes se les presentó a cada uno el material de trabajo y posteriormente se discutió sobre las respuestas que los niños daban a cada caso. El objetivo del taller era Conocer el manual de convivencia, los derechos deberes de los estudiantes, las faltas leves y faltas graves, puesto que en la aplicación de las entrevistas los niños manifestaban un desconocimiento sobre el manual de convivencia para lo cual se plantearon los siguientes casos:

Imagina que en los últimos días te ha pasado lo siguiente:

- Una pelea con tu mejor amigo o amiga al cual agrediste físicamente
- Estando en clase le dijiste a un compañero u apodo.
- Colocaste una zancadilla a un compañero en el recreo intencionalmente
- Agrediste físicamente a un compañero con un lápiz
- Un compañero te reto en el salón de clases para tener contigo una pelea

Cabe anotar que estos casos fueron directamente seleccionados del Manual de Convivencia actual que maneja la I.E.M San Juan Bosco. Al solicitar en cada grupo que nombrara las faltas graves u las faltas leves en que se incurría en los

casos planteados hubo confusión porque los estudiantes no sabían bien cuál era la falta grave y la falta leve, mas sin embargo si hubieron algunos grupos en donde los integrantes si clasificaron bien los casos expuestos: según el Manual de convivencia de la I.E.M San Juan Bosco las faltas leves y graves están clasificadas de la siguiente manera:

<b>FALTAS LEVES</b>	<b>FALTAS GRAVES</b>
Utilizar apodos, sobrenombres, burlas, gritos, golpes, rechiflas, gestos irrespetuosos, bromas, vocabulario soez, que conllevan a ridicularizar o irrespetar o quienes los rodean.	Falta de respeto o agresión verbal, física o de hecho, amenazas a directivos, profesores, compañeros o demás personal que labora en el colegio, dentro y fuera de él.
Colocar zancadillas u obstáculos que atenten contra la integridad de quienes lo rodean.	Portar o usar armas de fuego, elementos corto punzantes o cualquier otro elemento que lesione la integridad física.
Intercambiar, dañar o esconder prendas de vestir y útiles de sus compañeros.	Incitar, provocar acompañar o incurrir en peleas de palabras o de hecho, dentro o fuera de la institución, protagonizando desordenes o enfrentamientos.

Es importante resaltar que se retomó algunos ítems estipulados dentro de las faltas leves y graves del manual de dicha institución ya que estos aplican en los casos de conflictos donde se gestan tanto agresiones físicas como verbales.

Se considera también que estos ítems tomados por la institución están encaminados a generar ambientes armónicos donde se respete la integridad física y moral de los educandos y en general de todo el personal que labora en el plantel educativo lo cual contrasta con lo que menciona el Ministerio de Educación Nacional de Colombia “Una de las funciones primordiales en el mundo de hoy es la de enseñar a vivir juntos en armonía y a convivir con base en el respeto a las diferencias y a los derechos de los demás”<sup>49</sup>, lo cual es de gran importancia para la educación integral que se pretende impartir en el país tanto en las instituciones públicas y privadas.

Para terminar se puede anotar que la utilización de los cuentos en la aplicación de estos talleres fue aceptado por los niños, puesto que manifestaron que fue un proceso diferente de aprendizaje para ellos, ya que los llevó a reflexionar sobre su comportamiento hacia los otros de una manera en la cual se miraban reflejadas las situaciones vividas por ellos en el diario vivir.

---

<sup>49</sup> Ministerio de Educación Nacional. Política educativa para la formación escolar en convivencia. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com). Pasto, 2 Junio del 2010

#### **4.3.1.2. Análisis de los talleres realizados por los Docentes de los grados quintos de la I.E.M San Juan Bosco**

A diario vemos como en nuestras instituciones escolares, lamentablemente, se presentan episodios de violencia cada vez más graves. Estos episodios generalmente tienen como antecedentes conflictos interpersonales que han escalado a tal punto que se llega al uso de la violencia.

Se considera útil distinguir los conceptos de conflicto, que el Dr. Remo Entelman, define como una relación de tal tipo en la que ambas partes procuran la obtención de objetivos que son, pueden ser o parecen ser para alguna de las partes incompatibles. Por su parte Hocker y Wilmot lo definen como pugna expresada al menos entre dos partes interdependientes que perciben objetivos incompatibles, recursos limitados y la interferencia de la otra parte en la obtención de sus objetivos

Ahora bien, este conflicto que nace del "combate" o de "procurar" la obtención de objetivos o intereses incompatibles, lleva en sí un componente de alta emotividad que puede derivar en agresividad, cuando fallan en alguna medida, los instrumentos mediadores con los que hay que enfrentarse al mismo. Así cuando está en juego una tensión de intereses y aparece un conflicto, todo depende de los procedimientos y estrategias que se utilicen para salir de él. Si se usan procedimientos provocadores, aparecerán episodios agresivos, que pueden pasar a la violencia. La violencia, es el uso deshonesto, prepotente, y oportunista del poder sobre el contrario sin estar legitimado para ello.

Entendemos al conflicto como parte de la vida humana y de las instituciones, que debido a las relaciones interpersonales que en estos centros educativos se entretajan y son protagonistas en el día a día, tienen un componente de

agresividad, que cuando no cuenta con los canales adecuados deriva en violencia. Es aquí donde el proyecto cartilla para la conciliación de conflictos entre estudiantes de los grados quintos en la I. E. M San Juan Bosco puede aportar a la construcción de herramientas para prevenir los episodios de violencia, en tanto aportan "canales" para encauzar ese componente emocional y agresivo propio del conflicto. Un docente fue muy explícito y manifestaba que: "Los alumnos se expresan con los puños y no con palabras". La violencia se produce cuando no podemos poner en palabras nuestros sentimientos y emociones, las técnicas que se utilizan en negociación y mediación pueden ayudar en este aspecto también en tanto dan importancia a las emociones propias y ajenas.

También es importante el "clima institucional" ya que, es más probable que los episodios de violencia puedan darse en instituciones donde existe el autoritarismo; ya sea de parte de directivos y de docentes, la falta de diálogo, el clima competitivo, la discriminación. Cuántas veces en nuestras instituciones hemos escuchado o dicho frases como: "¿Qué se puede esperar de un alumno con padres separados, alcohólicos... etc.? ¡Cuidado con fulano, es terrible! ¿Para qué hablar con la directora, o con tal o cual colega si es imposible?", o cuando el alumno pregunta el porqué de una tarea o nota recibe como respuesta: "¡Porque yo lo digo!, ¡Haz tu tarea o pido amonestaciones!, "etc.

Una institución donde se respete las opiniones de todos, se dialogue, se cree un clima cooperativo no es garantía de no tener conflictos, pero sí tiene mayores posibilidades de canalizar la agresividad en forma positiva. Trabajar en la gestión de los conflictos en todos los ámbitos y en especial en educación requiere un paso fundamental: **AUTOEVALUARNOS**, esto es, revisar, sin buscar "culpables" nuestras prácticas cotidianas como docentes, para indagar acerca de qué manera podremos contribuir a deconstruir y construir el conflicto y la violencia, en forma positiva cambiando la visión negativa a través del "clima institucional" que ayudamos a cimentar dentro de nuestros establecimientos educativos.

#### **4.3.1.2.1. Clases de conflictos**

Aunque la familia y la escuela se han preocupado de la formación de sus hijos, del ser integral, es evidente la problemática que presentan los estudiantes en cuanto a su convivencia con sus profesores y sus compañeros. Es por esto que en esta categoría de docentes, el objetivo es identificar el tipo de agresiones tanto físicas como verbales que conllevan al conflicto; en esta temática surgen varias preguntas y seleccionamos unas de ellas, ya que nos serían de utilidad más adelante, pues cuando se observa la conducta agresiva y violenta de tantas personas, cabe preguntarse. ¿Por qué actuamos así? ¿Qué tanto influye la violencia transmitida en televisión a los niños? ¿Qué factores promueven la agresión? Etc.

Para el desarrollo del taller se inició con un corto saludo y presentación, luego se les presentó a los docentes una breve introducción acerca de los conflictos escolares, también se les explicó las actividades que se iban a desarrollar para luego distribuirles el material, posteriormente se distribuyen los talleres a los profesores de los grados quintos, se da paso a la lectura de los casos y al desarrollo de las preguntas, para seguidamente hacer la socialización.

Para los docentes la agresión se define como “el comportamiento que intenta hacer daño u ofender a alguien, ya sea mediante insultos o comentarios hirientes, o bien físicamente, a través de golpes, lesiones, etc. Por tanto la agresión en sí, es la intención de dañar y es además la que la diferencia de otros tipos de violencia, en la que el motivo puede ser, por ejemplo, la autoafirmación u obtener supremacía, y que se define como la coerción física o psíquica ejercida sobre una persona para obligarla a hacer un determinado acto en contra de su voluntad”.

Para los docentes las conductas agresivas de sus estudiantes son aprendidas, ya que ellos han estado presentes en el proceso de formación de los niños que hoy en día están cursando el grado quinto desde tres años atrás, por lo tanto comentan que les han llevado un seguimiento, en donde los niños que se muestran agresivos es porque en las familias se muestran tales comportamientos, por lo que los docentes manifiestan que cuando han tenido que dirigir algún conflicto con los estudiantes, en ocasiones se ha llamado a los padres de familia, y ellos ante los sucesos planteados de alguna agresión tanto física como verbal, reaccionan de una forma grosera e irrespetuosa tanto con el docente como con el estudiante, también encontramos mucha influencia de los medios de comunicación ya que los niños hoy en día al parecer no tienen control de los programas que miran, por consiguiente admiran las tácticas que utiliza el más fuerte para conseguir sus objetivos. Como ya se manifestó en el capítulo anterior encontramos los postulados de Pedro Gómez Bosque quien menciona que “las personas son excelentes aprendices, las experiencias influyen en casi toda la conducta humana”<sup>50</sup>, con esto nos da a entender que la agresividad es consecuencia de factores ambientales o sociales, ya que a través de la observación los individuos aprenden lo que deben hacer frente a alguna situación o conflicto que se les presente en su cotidianidad.

La agresión es, desgraciadamente, un comportamiento bastante extendido y del cual somos testigos a diario, en cualquiera de sus formas, el niño que golpea más fuerte es el que consigue lograr sus metas; los padres que pegan a sus hijos obtienen resultados; el hombre que se muestra agresivo puede conseguir el elogio de cierto tipo de hombres; el mal humor y los comentarios hirientes pueden servirnos para librarnos de hacer algo que no nos gusta. La agresión, física o verbal, directa o indirecta, es una forma asequible, rápida y, en ocasiones, fácil, porque de alguna manera permite conseguir lo que se quiere sin tener que pensar

---

50 BOSQUE. Op.Cit. Pág. 222

demasiado. Sin embargo, también tiene su precio; va siempre acompañada de sentimientos negativos, como hostilidad o ira, que además nos hace sentir mal, también puede ir seguida de sentimientos de culpa, llevarnos a ser rechazados por otras personas e incluso apartados del grupo (este rechazo puede dar lugar en los niños a problemas de aprendizaje, da lugar a personalidades agresivas y la violencia continua). La repetición de actos agresivos ve a las personas insensibles hacia ella. Cuando en un conflicto ya se agrede tanto física como verbalmente es más fácil seguir agrediendo; ya que los niños pierden el miedo y lo vuelven hacer. Pedro Gómez Bosque plantea en su libro y toma “la agresión como algo que está dentro del ser humano y la violencia sería el acto concreto de la acción violenta a realizar contra algo o contra alguien”<sup>51</sup>, pues miremos que el conflicto existe en todos los ámbitos de la vida cotidiana, en los programas de televisión que a diario nos transmiten noticias violentas o los periódicos amarillistas que por vender más pasan las imágenes más crueles sin importar a que tipo de público puedan dirigirse, la radio que a diario en sus informes, nos ponen al tanto de noticias violentas y resaltan más aun cuando los actos son cometidos por jóvenes; entonces con toda esta información que reciben los estudiantes los confunden entre la realidad y la ficción, por tanto se la pasan admirando la “valentía” de los actores que intervienen en los conflictos estando de por medio siempre un “vencedor”.

Los docentes tienen claridad cuando se presentan las agresiones y qué tipo de agresiones son, también nos comentan que los cuentos y los estudios de casos son herramientas útiles e interesantes para trabajar el conflicto, ya que los niños son muy perspicaces y se sienten parte de los personajes tomando vivencias a través de la imaginación las situaciones que se presentan en cualquiera de estas herramientas utilizadas para el desarrollo de los talleres, en cuanto a los casos que se les presentó al cuerpo de docentes, lo que conllevó a la reflexión, ya que

---

51 Ibíd. Pág. 226

unos docentes no se habían enfrentado a estas situaciones comentaban como lograr sortear estas agresiones que podrían desencadenar los conflictos.

Las agresiones se manifiestan de diferentes formas en el contexto escolar, pues las más comunes son físicas (zancadillas, bofetón, pellizcos etc.) y verbales que conllevan a las psicológicas (sobrenombres por algún defecto físico, palabras que denigran como por ejemplo inútil, tonto, torpe etc. O utilizan un lenguaje soez); los docentes reconocen que estas faltas son las más comunes entre los estudiantes, pero que no pasan a mayores, ya que han logrado controlar estos agravios a tiempo, sin que pasen a generar violencia.

#### **4.3.1.2.2. Conciliación de conflictos**

Para corregir las faltas, el maestro debe descubrirlas por sí mismo y de ningún modo dando lugar a acusaciones que son origen perdurable de odios y desconfianzas. Un niño que tiene conflictos con otros estudiantes, tiene derecho a quejarse y el maestro le debe escuchar y buscar la forma de conciliar estos percances diarios del contexto escolar. El amor y respeto que sus estudiantes le brinden depende también de su propia conducta, pues la formación de los jóvenes en valores es una misión fundamental de la escuela y de la familia y una preocupación prioritaria de todos los agentes sociales. Cabe destacar como se observa y se lee a diario, que la agresividad se ha incrementado tanto en las familias, en las calles, en las aula y peor aun en los niños de primaria, que son los que van copiando y reproduciendo las agresiones y agudizando el conflicto. Aquí destacamos los aportes de Albert Bandura quien trabaja con la teoría del Aprendizaje por la observación o modelado; con ello miramos que los problemas que a diario viven los estudiantes, en sus hogares y en los contextos donde

socializan influyen en su conducta, de tal forma que se reflejan en la escuela, a través de los comportamientos agresivos, dificultando la sana convivencia.

Para iniciar con el desarrollo de este taller se dio paso a una corta presentación e introducción a la temática, se explicó las actividades y se entregó el material a trabajar para luego continuar con la socialización, cumpliendo así con el objetivo de conocer la manera apropiada para conciliar los conflictos. Los docentes se apropiaron de los casos y para iniciar la socialización se inició con una exposición por parte de las investigadoras sobre los temas a tratar que incluyeran las formas de conciliar un conflicto:

- Violenta
- Pacífica

Al terminar se dio paso a la socialización, en donde los docentes reconocían que utilizaban la forma pacífica, ya que para ellos, por el hecho de ser docentes, son tomados como ejemplo, pues son conscientes que sus estudiantes los toman como referentes a seguir, por lo tanto el respeto ante todo, brindando apoyo necesario a los estudiantes cuando se presenta un conflicto, buscando así los mejores acuerdos para las partes implicadas en el suceso; pero por otro lado un docente fue muy explícito en la socialización nos expresó: "Los alumnos se expresan con los puños y no con palabras", aclaró "Estos episodios de conflictividad suceden fuertemente en los grados superiores", en ocasiones cuando no podemos poner en palabras nuestros sentimientos y emociones, esto es muy común en los jóvenes ya que son efusivos y quieren sobresalir de una u otra manera. Las técnicas que se utilizaron en conciliación de conflictos escolares para los grados quintos fueron de gran ayuda ya que con ellas se podría prevenir y tratar el conflicto en los grados inferiores para que no se agudicen en los grados superiores.

Trabajar en la gestión de los conflictos en todos los ámbitos y en especial en educación puede ayudar a educar para lograr una mejor convivencia dentro y fuera de las aulas, Consideramos que la implementación de el trabajo de grado: Cartilla para la conciliación de conflictos escolares en los grados quintos de institución educativa municipal San Juan Bosco fue el llevar consigo una nueva visión del conflicto, en la que se parte del mismo como parte inherente a la vida institucional que en sí mismo no es ni positivo ni negativo, pero que puede ofrecer una oportunidad para reflexionar frente a las reacciones que se pueden generar en el desarrollo de este.

Ahora bien para enfrentar al conflicto se debe analizarlo, conocer nuestras propias actitudes (autoevaluarnos) y trabajar técnicas y procedimientos de gestión de las agresiones. Cuesta autoevaluarnos dado que en general el término es asociado con buscar fallas y juzgar nuestras conductas. Y siempre que nos sentimos juzgados tenemos la necesidad de justificar nuestras acciones y defendernos. Cuando proponemos la autoevaluación lo hacemos en el sentido de estimular la auto-reflexión que nos permita aprender más ante el conflicto, así como admitir que frente al mismo, cada uno puede reaccionar de manera diferente.

Thomas y Kilmann definen cinco actitudes posibles para conciliar el conflicto: "Competir (no cedo), colaborar (si hay un conflicto hay un problema y debemos buscar juntos la solución), transigir (está en un punto medio entre ceder y no ceder), evitar (ignoro el conflicto) y acomodar (cedo)".<sup>52</sup>

Sostienen además que cada actitud tiene un uso apropiado. Es así como: "competir: puede ayudar en una emergencia; colaborar: resulta útil cuando los dos conjuntos de preocupaciones son demasiados importantes como para transigir: puede ser útil cuando los objetivos son sólo moderadamente importantes;

---

52 MEDIACION EN LOS CONFLICTOS ESCOLARES. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com) . Pasto, 2 de Junio del 2010

evitar: puede ser apropiado cuando una cuestión es trivial o cuando las cuestiones son más acuciantes; acomodar: puede ser altamente apropiado cuando uno está equivocado"

Por su parte, Kreidler - citado en Girard y Koch "plantean cinco enfoques para la conciliación de conflicto en el aula:

- El enfoque sin vueltas, implica no ceder, parte de la premisa que los niños necesitan una guía firme para aprender lo que está bien y mal.
- El enfoque de solución de problemas, se caracteriza por enfrentar el conflicto buscando crear los espacios para solucionarlo entre todos.
- El enfoque de lograr un acuerdo: esta actitud se podría definir con la actitud de escuchar a los niños y ayudarlos a que se escuchen y a ceder un poco. No siempre podemos lograr todo lo que queremos.
- El enfoque de suavizar: se da cuando tratamos que enseguida vuelva la calma cambiando de tema.
- El enfoque de ignorar: dejando que los niños solucionen solos sus problemas sin intervenir<sup>53</sup>.

En el establecimiento educativo San Juan Bosco encontramos estos enfoques, ya que en la socialización se trataron casos en los que los docentes afirmaban que los niños deben tener un modelo firme que les explique lo que es bueno y malo, ya que el estudiante asiste a la escuela en busca de una formación que le permita de alguna manera formar parte de esta sociedad. Para el segundo enfoque los docentes trataban de buscar soluciones para que los conflictos no se agudizaran formando grupos de niños para que entre todos logran de alguna forma tratar el conflicto, pero esto en realidad no funciona, ya que los niños que se encontraban en los grupos de mediadores formaban indisciplina, en el tercer enfoque se lograba en algunos casos y con intervención del coordinador de convivencia, en el cuarto enfoque los profesores observaban que no eran conflictos de gravedad, por tal razón seguían con sus clases y por último los conflictos eran ignorados porque no tenían mayor trascendencia ya

que las peleas eran por “bobadas” (escondían los bolsos o útiles escolares, malos entendidos etc.) las cuales podían los estudiantes por si solos resolverlas.

#### **4.3.1.2.3. Relación entre compañeros**

En cualquier caso creemos que existen soluciones y estamos convencidos de que es la educación la más importante para erradicar los comportamientos violentos. Partiendo de la hipótesis de que la violencia se aprende y la educación debe ser un elemento compensador y factor indispensable para erradicar las relaciones violentas. Los docentes del plantel educativo San Juan Bosco afirman que se encuentran en una zona baja de conflictividad escolar ya que los conflictos que se han presentado no han sido de mayor gravedad ni han tenido trascendencia, cualquiera que sea el caso, esto no debería llevarnos al error de valorar de forma positiva esta situación. Pues los medios de comunicación informan, con demasiada frecuencia, de actos protagonizados por menores, en muchos casos violentos, que atentan gravemente a la convivencia en los centros escolares, ya que los niños están al tanto de lo que sucede en otros centros educativos y por lo tanto tratan de copiar lo que los otros hacen; esto es un motivo de preocupación responsable para lograr que en todos los centros educativos exista un clima de convivencia positiva para fomentar valores de tolerancia, solidaridad y cooperación que favorezcan el desarrollo integral de los estudiantes.

Para el desarrollo de este taller se inició con un breve saludo y una introducción, posteriormente se presentó casos tomados de las vivencias de los estudiantes, de cómo ellos se relacionaban con sus compañeros, Los docentes analizaron el caso de manera individual, para seguidamente exponer sus ideas referentes a este caso, en la socialización. El objetivo era lograr involucrar y comprometer a los

docentes en la discusión del caso, como en el proceso grupal que llevan los estudiantes, esto se logro ya que los docentes en la socialización lograron apropiarse del caso y entender un poco más las relaciones que entretejían los estudiantes.

Las relaciones entre los alumnos es buena, manifestaron los docentes sólo el 2% afirma que entre los alumnos se dan malas relaciones ya que esto se presenta porque no congenian o simplemente tienen sus grupos de trabajo, o incluso para salir a los descansos, pues la situación no es grave, manifestaron algunos docentes participantes, pero si preocupante ya que el desarrollo integral de todas las capacidades (entre ellas el relacionarse con los demás) del individuo es necesario para que se le permita integrarse en la sociedad como miembro con plenos derechos y deberes. Para mejorar las relaciones de los estudiantes debemos trabajar en la parte psicológica, afectiva y cultural, de los individuos. Hay que tener en cuenta que estos elementos se incorporan muy lentamente desde los primeros días de vida, siendo la familia el elemento primordial para su habituación. Los valores forman parte de la subjetividad de las personas. No podemos hablar de improvisarlos ni asumirlos de un modo artificial por el simple hecho de la información o comunicación, tal como se insisten en los medios de comunicación, a modo de mensajes del tipo “hay que ser solidario” o “hoy no hay que ser racista”, o bien la cantidad de días que celebramos al año con motivo de alguna conmemoración, que no son superficiales, pero son puntuales, necesitamos una continuidad y una vivencia en la acción. Los valores se construyen lentamente en la relación estructurada del adulto con el niño/a, del ejemplo responsable, coherente y consecuente que proviene, en buena parte, del convencimiento propio del adulto. Pues el ambiente social, la estructura familiar y las relaciones padre-madre-hijo-hija son fundamentales. El ejemplo ha de ser el principal instrumento, siempre siendo constantes, consecuentes y coherentes con el educando. Aquí retomamos Ausbel y su planteamiento (1991) “Las influencias parentales son decisivas en el desarrollo del niño. La relación con los

progenitores constituye la más importante categoría de las variables que inciden en el desarrollo de la personalidad y de la socialización del niño. En su carácter de agentes socializantes y representantes de la cultura, los padres determinan muchas uniformidades (rasgos psicobiológicos) y diferencias (rasgos psicosociales) interculturales en el desarrollo” 53 pues es en la familia donde los niños aprenden a relacionarse y acogen normas de comportamiento, las cuales son reflejadas ante los demás a través de su trato y relaciones.

En sus reflexiones los docentes manifestaron que se debe trabajar con aquellos instrumentos que nos permiten las leyes para hacer llegar los valores a nuestro centro, nuestra aula y nuestra propia vida. Son las decisiones que debe tomar un centro escolar ya que se tiene la capacidad, formación y autonomía para actuar en estos campos. Es necesario asumir un compromiso vital de lo que significan los valores y su transmisión a la propia vida del centro, del aula y de toda la comunidad escolar.

En la socialización surgen propuestas en donde se comprometen a revisar las relaciones del alumnado buscando el equilibrio entre los derechos y los deberes para potenciar e intensificar la educación en valores, especialmente aquéllos que tienen su fuente y justificación en la dignidad de la persona y permiten el auto despliegue de la personalidad del educando ayudando así a los estudiantes a asimilar y personalizar los valores y los criterios de vida, a través de un proceso educativo que fomente un sano espíritu crítico para que puedan desarrollar estrategias y habilidades que logren favorecer el trabajo en equipo, pero también ayudarles con una orientación personal de cada alumno que presente conflictividad, en un ambiente de confianza, sinceridad, solidaridad y libertad responsable, incrementar en el alumno la autoconfianza y la autoestima

---

53 LEZAMUMAM. Op.Cit. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com).

potenciando el desarrollo de sus destrezas, especialmente en los de conductas conflictivas dentro y fuera del aula.

#### **4.3.1.2.4. Intervención en un conflicto**

El intervenir en los conflictos en el ámbito educativo no es algo fácil ya que intervienen muchos factores, en donde las instituciones buscan de todas las formas la formación integral del alumno y la educación en valores. La mediación encierra una experiencia educativa también en otros ámbitos, ya que las partes se educan mutuamente al participar en procesos colaborativos de conciliación de conflictos, descubren múltiples percepciones de los problemas e identifican las cuestiones que les preocupan cuando se explican y escuchan los fundamentos.

El aprendizaje de valores y sus fundamentos sólo son posible si éstos, en cada una de las acciones y procesos que transcurren en el aula y en la escuela, se muestran como ejemplos, con experiencias vividas y asociadas a situaciones posibles de la vida escolar: participación en clase, trabajo en equipos y solución de conflictos. Es decir, no sólo desde el saber intelectual, sino también desde el saber hacer y el saber ser. Estos contenidos se abordan desde lo conceptual, lo procedimental y lo actitudinal. Toda la comunidad debe estar involucrada para desarrollar estas técnicas en las instituciones educativas. Sin embargo, será muy conveniente partir de la reflexión acerca de la práctica docente para analizar la manera en que se resuelven los conflictos y los posibles aportes de la negociación y la mediación en la práctica diaria con los alumnos.

El docente que pretenda trabajar en la conciliación pacífica de conflictos escolares, inevitablemente analizará su propia actitud frente a éstos. Será de gran importancia la adhesión del educador al implementar estas técnicas para que ellas

no sean un intento pasajero y que corra el peligro de ser dejado a un lado, por haber apresurado su puesta en funcionamiento. Los docentes deben transmitir, a través de sus acciones, la nueva visión frente a los conflictos, buscando la revalorización y el reconocimiento de las partes en tanto gestoras de la solución. Esto será posible en la medida en que los docentes gestionen sus propias diferencias desde una postura superadora.

Para llevar a cabo este taller se inició con un cordial saludo a los docentes, posteriormente se dio paso a una breve introducción del tema, se presentó un caso donde se plantea un conflicto que es común en la institución y al cual se le da una serie de soluciones que son planteadas al final del ejercicio de lectura, luego se pasó con la urna para que los docentes tomaran un papelito con la opción más acorde para mediar el conflicto, las respuestas de los educadores es que de todas las opciones deberían tomar una parte para lograr involucrar a todos los implicados en el conflicto, ya que tanto las niñas como el profesor y los padres de familia de las niñas deberían estar al tanto de lo que sucedía, esto sería buscar una posible solución al suceso y lograr llegar a un acuerdo, sin dejar que esto pase a mayores consecuencias. Durante la socialización resultó gratificante observar a través de la experiencia, el aporte para nuestro enriquecimiento personal como futuras educadoras, ya que podríamos ser agentes socializadores en la convivencia escolar de las futuras generaciones. El objetivo se cumplió a cabalidad pues se buscaba plantear a los(as) docentes inquietudes para que sigan trabajando dentro del aula de clase, con respecto a la conciliación de conflictos y a su papel de mediadores, con esto surgió la inquietud por parte de los educadores de seguir trabajando en docentes mediadores. Para Sonia Mora el docente mediador “debe ser un profesional del ámbito escolar que se especializa en mediación, entendida como un procedimiento comunicacional en que las partes en

conflicto (párvulos) solicitan ayuda de un tercero imparcial (docente mediador) para buscar una solución en forma pacífica”<sup>54</sup>

Cabe destacar que el rol de los docentes en los últimos tiempos se ha sustentado en el desarrollo del conocimiento, centrando todo su que hacer en una visión instrumental como vía obligatoria para obtener determinados resultados exigidos por la sociedad; sin embargo los cambios de paradigmas para el siglo XXI propuestos en el Informe Delors (1994) proponen “una nueva concepción más amplia de la educación; esta nueva visión parte con una mirada desde la totalidad de la persona proponiendo 4 pilares para la educación del nuevo milenio, estos son: Aprender a conocer, aprender a aprender, aprender a convivir, aprender a ser. El docente mediador experimentado puede observar que la mediación favorece el desarrollo de los cuatro pilares ya que desde el punto de vista sistémico todos los pilares de la educación se relacionan entre sí, por lo tanto si se refuerza uno de ellos, beneficiará directa o indirectamente los demás pilares”<sup>55</sup>.

Ahora nos centraremos en los cimientos “Aprender a ser” y “Aprender a Convivir” en respuesta del contexto social que presenta valores, paradigmas, desarrollo acelerado de los medios de comunicación, el saber y tecnología, las extensas jornadas de trabajo que afrontan los padres de familia, entre otros aspectos que determinan el modelo conductual de las nuevas generaciones de estudiantes; por otro lado la formación profesional de los docentes centrada generalmente en el desarrollo del aprendizaje cognitivo de los estudiantes que limita el rol de agente socializador ya que cuentan con escasos recursos pedagógicos que les permitan abordar la convivencia escolar con un carácter formal y sistemático, que contemple el desarrollo de habilidades y valores.

---

<sup>54</sup> [www.noveduc.com](http://www.noveduc.com). Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com).

<sup>55</sup> IUNGAM. Op. Cit. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com)

Los docentes al intervenir en un conflicto se basan en los conductos regulares de la institución en donde se prosigue a la forma tradicional que es a darles una sanción a los estudiante involucrados en las agresiones que desencadenan el conflicto, ya que encontramos casos de niños que reinciden en los mismos casos por lo tanto retomamos a lungman, Silvia en su libro la mediación escolar “La forma tradicional de actuar frente al conflicto es la de la sanción disciplinaria, pero no siempre el castigo supone una modificación de la conducta. Paradójicamente, el castigo puede transformarse en una justificación de la conducta o incluso en un trofeo o un proceso de victimización”<sup>56</sup>

Las medidas que toman los centros escolares al parecer son insuficientes para corregir las situaciones de conflicto. Solamente se admite como efecto benéfico el carácter de dar ejemplo para los que las sufren y para el resto de los alumnos y, en los casos extremos, se reconoce que, al menos, cuando un alumno está expulsado del grupo funciona mejor.

#### **4.3.1.3. Análisis del taller realizado por los padres de familia de los niños de los grados quintos de la I.E.M San Juan Bosco**

El taller aplicado a los padres de familia de los estudiantes de los grados quintos de la I.E.M San Juan Bosco se realizó en dos horas con cada uno de los grupos, teniendo en cuenta las recomendaciones de los Docentes y los Coordinadores, puesto que muchos padres de familia no asisten a la entrega de boletines nos sugirieron recopilar las partes más importantes de los talleres a trabajar y desarrollarlas con los padres de familia que asistieran ya que muchos por sus deberes laborales no les queda tiempo y en la mayoría de casos no les otorgan permiso , además de esto cabe resaltar que en las semanas anteriores para el desarrollo del taller los padres de familia fueron citados continuamente para su

---

<sup>56</sup>Ibíd. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com).

colaboración en la organización y desarrollo de actividades del plantel educativo. Sin embargo el taller fue muy enriquecedor tanto para los padres de familia como para las investigadoras puesto que se reflexionó sobre el ejemplo impartido de los padres a los hijos, y cómo las relaciones que se entretienen en el hogar afectan emocionalmente a los estudiantes. El objetivo del taller a desarrollar era Brindar herramientas a los padres de familia para que puedan apoyar a sus hijos a la hora de conciliar un conflicto dentro del contexto escolar, para lograr este objetivo se planteó como actividades un ejercicio escrito en donde los padres de familia tenían que hacer un cuadro comparativo sobre el trato que en su infancia recibieron por parte de sus padres, el trato que en la actualidad ellos siendo padres de familia les dan a sus hijos, y como les gustaría tratarlos hay que resaltar que este cuadro comparativo fue muy importante ya que a través de él muchos padres de familia en su socialización reflexionaban sobre el papel y la responsabilidad que tienen como padres de familia pues algunos planteaban “ Si es cierto que antes nuestros mayores nos trataban con mano dura pero por eso nosotros somos responsables, ahora ni se le puede levantar la mano a los hijos porque ya lo demandan” otros mencionaban “ antes nuestros padres nos pegaban por pequeñeces “ “ antes se respetaba mas el hogar y tanto el papá como la mamá le daban buen ejemplo a sus hijos “ Es importante aprender a escuchar a nuestros hijos y darles buenos consejos”.

En el otro punto del taller se trabajó con los siguientes planteamientos:

1. Los padres tienen la responsabilidad de aquello que los hijos puedan conseguir en un futuro.
2. Los padres de hoy en día tienen por deber brindarle a sus hijos seguridad económica para que ellos puedan tener todas las facilidades para tener un futuro mejor
3. Los padres son la «autoridad» y tienen el «poder».

4. Los padres tienen que defender a sus hijos a toda costa y por encima de quien sea.
5. Creen que la implementación de cuentos, el diálogo y compartir con sus hijos las diferentes experiencias vividas, es una buena forma para apoyarlos y conciliar los conflictos que se les presenta en el diario vivir.

Con estos planteamientos, se generó un debate en donde se organizó a los padres de familia en grupos de cinco para que desarrollaran sus opiniones sobre un planteamiento, al final cada grupo socializaba sus opiniones, y además los integrantes de cada grupo podían expresarse con respecto al tema tratado al final de cada intervención, con lo cual se enriqueció más esta actividad.

Para el primer planteamiento los padres de familia comentaban que en realidad los padres sí eran los directamente responsables de lo que sus hijos consiguieran en el futuro pues el ejemplo y el esfuerzo que cada uno hace va encaminado a conseguir tal fin, pero que en algunos momentos de la vida las situaciones que tiene que afrontar los individuos se salían de control y en muchos casos los padres ignoraban por las situaciones que estaban atravesando sus hijos debido en muchas ocasiones a la falta de atención que algunos padres denotan a sus hijos, por motivos de trabajo y otros problemas familiares, con estas clases de respuestas se puede reafirmar lo que se encontró con las técnicas de recolección de datos: un 80% de los padres no tienen conocimiento sobre cómo son las relaciones que entretienen sus hijos con las demás personas y que problemas tiene, ya que a través de las entrevistas manifestaban que no tenían tiempo para dedicarles a sus hijos ya que su trabajo les absorbía todo el tiempo.

Frente al segundo planteamiento los padres respondieron que si era necesario brindarles a los hijos una estabilidad económica, pero no por eso había que

cumplirles todos sus caprichos, porque por esa razón los niños y adolescentes “hacen lo que quieren sin importarles que consecuencia traigan tanto para ellos como para sus familias sus actuaciones” algunos manifestaban que por esa actitud de los padres del día de hoy de suplir a los hijos de cosas innecesarias para denotarles cariño era un error pues a los hijos” hay que brindarles todo lo que uno más pueda como padres pero también hay que corregirlos y educarlos bien sin lastimarlo claro está , porque hay muchos padres de familia que castigan a los hijos de una forma brutal que los mandan al hospital” Yo tengo una amiga mencionaba una madre de familia “ que tiene problemas con su esposo hay maltrato físico porque el señor le pega a la señora y lo hace delante de su hijo y en las últimas semanas llamaron a la señora al colegio donde estudia el niño para decirle que su hijo le pega a sus compañeras de salón” otra madre de familia se refería a este tema expresando que “el ejemplo que uno le da a sus hijos es reflejado en la escuela” esto es un elemento importante para el desarrollo de este trabajo ya que se retomo en el capítulo anterior donde Marta E. Blanco en su Ensayo plantea que “Los problemas vividos a diario en cada uno de los hogares influye en los integrantes de la familia de tal forma que se reflejan en la escuela, a través de las conductas de los niños, dificultando el proceso de enseñanza-aprendizaje, obstaculizando la comunicación y reemplazándola muchas veces por conductas agresivas y violentas” 57. Esto es ratificado por algunos padres de familia y además reflexionan sobre su papel como padre o madre de familia diciendo “Si yo a veces en mi hogar soy grosero y de pronto en un momento de rabia se me sale una mala palabra y sé que no está bien que mis hijos me vean expresarme así, pero voy a tratar de cambiar esta situación para que mis hijos no se comporten de igual manera a mi “

Para el tercer planteamiento los padres de familia ratificaban que son los padres quienes tiene la autoridad en el hogar, pero esto no significa que tenga que actuar

---

57 BLANCO. Op. Cit. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com).

de forma radical y no prestar atención a sus hijos frente a las opiniones que ellos dan a la hora de que se presenta un problema en su hogar, por ejemplo una madre de familia mencionaba “anteriormente en mi hogar las soluciones a los problemas que teníamos las tomábamos mi esposo y yo , pero un día mi hijo pequeño me dijo mamá porque toman las decisiones mi papá y tu y no me hacen participe de ellas, recuerda que yo también vivo en esta casa y que también puedo aportar algo. Desde ese día con mi esposo cuando tenemos un problema por solucionar en nuestro hogar hacemos participes a nuestros hijos, buscamos un espacio sobretodo en las noches que ya todos estamos en casa para dialogar y buscar soluciones “ con este ejemplo se puede denotar que el dialogo es un elemento vital dentro de la familia pues el espacio que el padre de familia brinda a sus hijos incluso para solucionar los problemas o conflictos que se dan en el hogar es funcional incluso para que los niños concilien los problemas que se dan en su cotidianidad dentro del ámbito escolar de una manera no agresiva donde el diálogo se ejerce en muchas ocasiones con más fluidez y calma, logrando así una actitud positiva frente al conflicto.

Con respecto al cuarto planteamiento la mayoría de padres de familia opinaron que dependía de las situación en la que estuviera su hijo por ejemplo en el caso de que tuvieran un conflicto con un compañero en el salón “en primer lugar hay que escuchar las dos partes implicadas en el conflicto porque pueda ser que mi hijo está actuando mal y acusa al otro niño de que le está haciéndole daño” una madre de familia comentó “que un día a la salida del colegio escucho a un padre de familia diciéndole a su hijo que apenas era de preescolar que si su compañero le daba duro, él, le diera más duro todavía” entonces decía la madre de familia “si yo apoyo a mi hijo para que actúe mal, en el día de mañana, como lo voy a corregir, como lo voy a defender si el comete un delito u otros actos que van en contra de la moral” con este tipo de respuestas y ejemplos da a entender que la experiencia aprendida es determinante en el comportamiento agresivo en los seres humanos. Los niños aprenden que una actitud agresiva les permite tener

control sobre algunos recursos como por ejemplo los juguetes y aun más si el niño tiene apoyo de su padre o madre para agredir a los demás.

Para el último planteamiento cabe resaltar que se dio a conocer a los padres de familia el trabajo realizado con sus hijos en los talleres dirigidos hacia ellos, lo cual fue aceptado muy bien ya que manifestaron que poner ejemplos a través de los cuentos era una nueva manera de educar a los niños y brindarles nuevas visiones sobre los problemas y sobretodo resaltar que las agresiones no son la manera de conciliar los conflictos que se les presenta en el ámbito educativo, además de esto manifestaron que brindar un espacio familiar en donde se le brinde un espacio a actividades como la lectura de los cuentos uniría al núcleo familiar y facilitaría la comunicación y la detección de problemas.

#### **4.4. CAPÍTULO IV**

##### **4.4.1 EVALUACION DE LOS TALLERES PROPUESTOS PARA LA CONCILIACIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES DENTRO DE LA I.E.M. SAN JUAN BOSCO, APLICADO A LOS GRADOS QUINTOS.**

Este proceso se realizo en base a los resultados que arrojó la aplicación de los talleres tanto a estudiantes, docentes y padres de familia. Teniendo en cuenta que con respecto a la metodología implementada para el desarrollo de este trabajo de grado la evaluación es un proceso continuo , en donde se debe tener en cuenta la participación de las personas con las cuales se trabajo en todo el proceso de investigación, se puede mencionar que:

En general la aplicación de los talleres para la conciliación de conflictos de los estudiantes de los grados quintos de la I.E.M. San Juan Bosco fue enriquecedor tanto para las personas objeto de estudio como para las investigadoras , ya que en su mayoría, los niños por ejemplo manifestaron que la implementación de cuentos les parecía una nueva forma de mirar el conflicto y de acercarse a él tomando mejores alternativas para conciliarlos, en el transcurso de los talleres la mayoría mencionaban “ los cuentos son una forma divertida de ver los conflictos porque nos enseña a reflexionar sobre ellos” otros expresaban “ a través de estos talleres trabajados en grupos, lo cual nos brindó otra forma de trabajar y de compartir opiniones con nuestros demás compañeros de clase” los cuentos nos hicieron ver que la forma de enfrentar los conflictos no se hace a través de golpes y malas palabras”. Con los testimonios pronunciados por algunos estudiantes se

puedo constatar que los objetivos de los talleres aplicados hacia la población estudiantil se cumplieron en su gran mayoría y que además este proceso fue de gran provecho para la reflexión personal y grupal , igualmente los estudiantes vieron en el comportamiento de los personajes de los cuentos unas alternativas diferentes para afrontar los conflictos que se presentan en el diario vivir y en la interrelación con las personas de su entorno escolar.

Por otro lado los Docentes participes en el proceso de investigación mostraron aceptación a los talleres dirigidos hacia ellos , puesto que la presentación de estudios de casos es una herramienta importante, ya que presenta realidades, las cuales en algún momento se tienen que afrontar, un docente manifestó “ Es bueno hacer el ejercicio del estudio de casos porque conduce a reflexionar sobre la labor diaria y además uno busca ponerse en los zapatos del otro para tomar decisiones frente a determinada situación” .Con respecto a los talleres aplicados a los estudiantes y padres de familia los docentes manifestaron la importancia de utilizar nuevas herramientas para la integración de la familia y la conciliación de los conflictos, por ejemplo los cuentos son un recurso importante para trabajar con los niños sobre todo si están atravesando la edad de 10 a 12 años ya que como menciona Piaget a esa edad “ las personas han llegado a un tipo de cognición adulta plena, incluidas las capacidades de racionalizar conceptos abstractos, estos son capaces de utilizar la lógica propositiva para la solución de problemas hipotéticos para sacar conclusiones” con este planteamiento y con lo expresado por los docentes se puede decir que una de las herramientas que se pueden utilizar para la conciliación de conflictos es el cuento porque a través de él, él estudiante puede llegar a personificar los conflictos que afronta el personaje y reflexionar sobre las situaciones que puede desafía el personaje real.

Con respecto a los talleres aplicados a los padres de familia de los estudiantes de los grados quintos, cabe resaltar que algunos no asistieron debido a obligaciones

laborales, los que participaron mostraron aceptación con respecto a los puntos tratados en el taller y al final rescataron la importancia de reflexionar sobre su labor como padres pues algunos mencionaban “ en la afueras del colegio se escucha decir a algunos padres de familia a su hijo/a si te pega algún compañero, dale más duro, entonces con ese tipo de ejemplos y de aceptación de violencia ¿cómo se le puede decir al niño que no sea conflictivo? “como nota apreciativa los padres que asistieron al taller se comprometieron a brindarles a sus hijos más tiempo buscando así, nueva formas de afronta los conflictos de sus hijos con lo cual guiarían para que los problemas escolares no se conviertan en hechos violentos.

Por último se sugiere a la I.E.M. San Juan Bosco que se siga trabajando en la investigación de la conciliación de conflictos ya que como centro educativo se tiene la necesidad de brindar herramientas formativas a los estudiantes para que puedan conciliar los conflictos de una forma constructiva y pacífica, esto se podría lograr, si en primer lugar se reflexiona sobre si las normas y procedimientos que regulan la convivencia escolar en el centro educativo se adaptan a las nuevas necesidades educativas y a la realidad .también se debe tener en cuenta que es necesario introducir en los planes curriculares de los centros educativos en general actuaciones específicas cuyo objetivo sea la prevención y tratamiento de los conflictos escolares.

**5.**

**CARTILLA APLICADA A LOS  
ESTUDIANTES DE LOS  
GRADOS QUINTOS DE LA  
I.E.M SAN JUAN BOSCO PARA  
LA CONCILIACIÓN DE LOS  
CONFLICTOS DE UNA  
MANERA PACÍFICA.**

## CONCLUSIONES

- Los conflictos son parte del ser humano, puesto que somos seres de relaciones inmersas dentro de diferencias ya que frente a diversas situaciones cada persona tiene su punto de vista y aunque esto genera en ocasiones conflictos, lo más importante es aprender a escuchar al otro para lograr acuerdos que beneficien a las partes involucradas y poder establecer relaciones interpersonales que nos permitan crecer como personas
- Es de suma importancia que el Docente pueda manejar los conflictos que se dan dentro de la institución educativa donde labora, puesto que además de los problemas académicos el docente está llamado también a contribuir en el crecimiento personal de los estudiantes, es por tal razón que proponemos que desde las universidades se den a los estudiantes que se preparan para asumir la labor docente una cátedra sobre la conciliación de conflictos.
- El desarrollo de este trabajo de investigación nos permitió evidenciar la necesidad de plantear propuestas y metodologías para la conciliación de conflictos escolares de una forma pacífica, mostrando así otra cara positiva del conflicto, este es positivo y necesario pues se considera al ser humano

como un ser único, y por ello diferente del resto, con capacidades para ser creativos y tener oportunidades de crecimiento y transformación, en donde el conflicto estará siempre presente en las organizaciones escolares, en la especificidad de su naturaleza organizativa, así como en la relación que se establece entre los centros educativos y las metas educativas de la sociedad a través de las políticas educativas y los currículos establecidos. Por ello, las escuelas son sedes de conflictos propios y de la sociedad en general.

- También logramos entender que es importante que tanto los docentes como los estudiantes se encuentren comprendidos dentro de la institución. En efecto, a menudo los docentes parecen más preocuparse por los fracasos escolares de los estudiantes que los estudiantes mismos, sin tener presente cuales fueron las causas de estas frustraciones, ya que una de ellas podría ser que se encuentre enfrentado a un conflicto. De este modo, deberían existir siempre áreas para el diálogo que pudiesen generar espacio para la reflexión que se anticipe la existencia del conflicto dentro de las aulas.
- Insistimos en que no existen enfoques "correctos" o "incorrectos", sino que será necesario tener presente que frente a los conflictos se puede asumir distintas actitudes según el contexto. Lo "malo" en su caso sería responder frente a todos los conflictos de la misma manera ya que sería como pretender curar todas las enfermedades con el mismo remedio.
- También se concluye que se están introduciendo en el entorno escolar valores (triunfo, permisividad, competitividad, tener, ocio, moda) a veces favorecidos por normas establecidas, sin tener en cuenta la opinión del

profesorado y de los trabajadores de la enseñanza, propiciando consecuencias negativas en la convivencia de los centros y propugnando un retorno hacia la escuela selectiva prestando poca atención a la diversidad.

- Necesidad de trabajar en común y coordinadamente todos los miembros de la comunidad educativa, especialmente profesores y familia, como punto inicial previo, para los tratamientos preventivos para eliminar o disminuir las faltas a las normas de convivencia.

## BIBLIOGRAFIA

FERNANDEZ, Isabel. Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad; Editorial Narcea 2001.

ORTEGA Rosario; DEL REY, Rosario. Problemas de la convivencia, desmotivación conflictividad y violencia escolar. Capitulo 1; 2001.

OBANDO, Mirian Yurani. Tesis. Estudio de la violencia en el aula de clases Ciudadela Educativa de Pasto Sede Villa flor II grado 3-6.

Revista Electrónica de investigación Psicoeducativa; No.9 Vol. 4; 2006

RICOU. Acoso Escolar 2005. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com).

ALZATE; R Gorbeña, L.; Aguirre, A; Merino, C Romera; Aplicación de un programa escolar global de transformacion de conflictos en la educacion primaria. Centro universitario de transformacion de conflictos. Departamento de Procesos Psicologicos Basicos y su Desarrollo. Universidad del Pais Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea.

BANDURA, Albert. Teorías por Modelamiento. Fundamentos de la personalidad. Artículo de Internet enlazado por medio de. Publicado el del 17 de noviembre 2007.

SUREDA, Rosa. La disciplina en el aula. Actividades para situaciones problemáticas. Editorial Edición Pedagógica 2003

ESCOBAR, Narváz Ligia. CASTILLLO, Mercedes. CHAMORRO, MiriaN. Tesis, que mantiene la agresividad en los niños de cuarto grado de la concentración escolar Miraflores (JM) de la ciudad de San Juan de Pasto. 302.5E 74M, Facultad de educación, posgrado en orientación y desarrollo humano educativo. 1996.

GOMEZ LARA, Juan. Convivir con el conflicto. Conflicto y convivencia en la escuela. Educación Intercultural Cuadernos de Educación Edición Cyan Proyectos y Producciones editoriales S.A.

La Violencia en las Escuelas. Diario el Tiempo.27 de Marzo del 2008

AGUILÓ, Alfonso. 10-12 años, lo propio de la edad. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com).

WEBSTER-STRATTON, Carolyn. Enciclopedia sobre el desarrollo de la primera infancia; Agresión en los niños pequeños servicios que han comprobado su efectividad para reducir la agresión. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com). Puesto en línea en español el 25 de Noviembre del 2009.

TOMAS de Andrés. La perspectiva psico-evolutiva de la agresividad; Dpto. de Psicología Evolutiva y de la Educación de la U.C.M. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com).

El concepto de la Violencia; Introducción al estado de la cuestión. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com).

Programas prevención de la Violencia. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com).

BLANCO, Marta E. Los Conflictos en la Escuela ¿Cómo resolverlos? .Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com)

BOSQUE, Gómez Pedro; XXI ¿Otro siglo Violento? Pág. 221. Ediciones Díaz Santos. 2005

ROMERO ROMERO, Rita María. Agresión. Monografias.com. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com)

LEZAMUNAM, Ramón Armando. Revista Infotigre. Campus Iztacala. Publicado el 2 de Septiembre de 2008. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com).

SAIZ, TRESGALLO, Emilio.; Documento Sobre Violencia Escolar (“Bullying”). Violencia escolar (“bullying”) intervención desde la familia una realidad ineludible “la familia a la palestra”. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com).

Orígenes de la conducta agresiva infantil. Artículo de Internet enlazado a través de [www.google.com](http://www.google.com)

H. ARENDT. Fundación Universitaria San Martín– Convenio Universidad San Buenaventura Módulo 2. Comunicación y Técnicas de conciliación. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com).

ANDRADE, S, José A. - Universidad Salesiana de Quito. Email: 911psicologia@gmail.com; Psicólogo Fundación nuestras manos SMC– Fundación Funsavi. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com).

IUNGMAN, Silvia. Mediación escolar. Editorial Buenos Aires.

Resolución de conflictos en el aula: La amenaza. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com).

La violencia ronda las calles; Diario el País; Cali Colombia; Febrero 17 del 2010

Ministerio de Educación Nacional; Política educativa para la formación escolar en convivencia. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com)

ARANCIBIA, Violeta y otros, psicología de la educación. Alfa omega. Grupo editorial México 1999

GURVITCH, Georges. Microsoft student 2008. Universidad de la República, Facultad de Ciencias Sociales, Licenciatura en trabajo social, curso 2004. Guías de estudio, unidad temática 3."Teoría de los grupos". Artículo de internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com)

EDUCAR, recursos para el aula con ms office; evaluación de recursos didácticos modulo II colección educar.ar. Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com)

Dirección de Investigación y Desarrollo Educativo Vicerrectoría Académica, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey; Las estrategias y técnicas didácticas en el rediseño; El estudio de caso como técnica didáctica

La familia.monografias.com. Artículo enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com).

Gobierno de España Ministerio de educación; ite Instituto de Tecnologías; Artículo de Internet enlazado por medio de [www.google.com](http://www.google.com). Información general [webmaster@ite.educación.es](mailto:webmaster@ite.educación.es)

**ANIMOS**

**Anexo A:** Formato de entrevista semiestructurada dirigida os estudiantes de los grados quintos de la I.E.M Sam Juan Bosco

1. Cuándo tienes conflictos con tus compañeros del salón o con otros estudiantes, ¿Cómo los resuelves?
2. ¿Cuándo un compañero te agrede física o verbalmente como reaccionas?
3. ¿Cómo te relacionas con tus compañeros o hay diferentes grupos en tu salón?
4. En los diferentes enfrentamientos, ya sea entre estudiante-estudiante o estudiante-profesor ¿Usted como intervendría para resolver el conflicto entre ellos?
5. ¿Tienes conocimiento del manual de convivencia de su institución, y como aplicaría estas normas en un conflicto que se presentara?
6. ¿Qué propuestas o actividades sugiere para realizar en la institución para mejorar la convivencia entre sus compañeros?

**Anexo B:** Formato de entrevista semiestructurada, dirigida a los docentes directores de grupo de los grados quintos de la I.E.M San Juan Bosco

1. ¿Cómo es su relación con sus estudiantes?
2. ¿Qué conflictos se presentan en el contexto escolar?
3. ¿En qué medida cree usted que debería participar la familia en la convivencia estudiantil?
4. En su opinión ¿Cuándo un conflicto de un determinado estudiante es reincidente, se le hace un seguimiento y cuales serian sus causas?
5. ¿Qué consejos les brinda a sus estudiantes para que mejoren la convivencia y lleguen a una conciliación cuando hay un conflicto sin que esto desencadene en más violencia?
6. ¿Qué actividades desarrolla usted para lograr conciliar los conflictos que se presentan entre estudiantes?

**Anexo C:** Formato de entrevista semiestructurada dirigida a padres de familia de los estudiantes de los grados quintos de la I.E.M San Juan Bosco

1. ¿Conoce usted si su hijo/a ha tenido o tiene problemas con sus compañeros u otros estudiantes?
2. ¿De qué manera a intervenido usted en los conflictos de su hijo/a?
3. ¿Qué normas de convivencia de la Institución conoce usted?
4. Después de conocer las normas usted ¿Cómo intervendría para conciliar un conflicto que tuvo o tuviera su hijo/a?
5. En el caso que se hijo/a se encuentre involucrado en algún conflicto usted ¿Que le aconsejaría para conciliar ese conflicto?

**Anexo D:** Matriz de categorización, donde se organizó los datos obtenidos a través de las entrevistas realizadas a estudiantes, docentes y padres de familia de los grados quintos de la I.E.M San Juan Bosco.

<b>CATEGORIA</b>	<b>Estudiantes</b>	<b>Docentes</b>	<b>Padres de Familia</b>
<b>Formas de afrontar el conflicto</b>	<p>Agresiones físicas: en los juegos bruscos se colocan zancadillas, puños muy fuertes, se empujan.</p> <p>Agresiones verbales: se colocan sobrenombres, palabras soeces</p>	<p>Los docentes coinciden en que hay tanto agresiones físicas como: juegos bruscos, puños, robos de lapiceros, borradores, plata</p> <p>Agresiones verbales: Apodos, palabras soeces, insultos</p>	<p>Agresiones físicas verbales y sobornos</p>

<p><b>Conciliación de conflictos</b></p>	<p>La mayoría de los niños resuelven sus conflictos por medio de agresión física y verbal.</p>	<p>La mayoría de docentes trata de servir como mediador entre los conflictos de los estudiantes escuchando las dos partes del conflicto, posteriormente hace caer en cuenta a los estudiantes de las faltas cometidas, y los hace reconciliarse, si el estudiante ya reincide muchas veces en agresiones hacia sus compañeros ellos llevan un conducto regular</p>	<p>En la mayoría de las situaciones los padres buscan el dialogo para la conciliación de los conflictos</p>
<p><b>Relación entre compañeros</b></p>	<p>Prefieren juntarse con algunos niños por interés económico y otros se relacionan bien con todos sus compañeros.</p>	<p>La mayoría de docentes manifiesta que los niños en su mayoría se presentan indisciplina y en casos que se presentan conflictos los niños reconocen en su momento las</p>	<p>Algunos padres si están enterados de la forma en que se relacionan sus hijos en el colegio y otros no</p>

		faltas	
<b>Intervención en un conflicto</b>	<p>Muchos estudiantes no intervienen en un conflicto por temor a represalias o también a que los agredan ya sea física o verbalmente.</p> <p>Otros dijeron que trataban de calmar a las personas involucradas en el conflicto y que informaban al profesor (a) o al rector, Otros respondieron que animaban para que siguiera el conflicto</p>	<p>Los docentes intervienen dialogando, brindando consejos a los estudiantes, y también a que apoyen en sus dificultades</p>	<p>La mayoría de padres tratan de conciliar el conflicto a través de consejos y la búsqueda de dialogo</p>
<b>Conocimiento del Manual de Convivencia.</b>	<p>La mayoría de niños no tienen conocimiento sobre el manual de convivencia</p>	<p>Los docentes intervienen en los conflictos según lo estipulado en el manual de convivencia</p>	<p>No tienen conocimiento acerca del manual de convivencia</p>

## **Anexo E:** Descripción de la matriz de categorización

Esta matriz de categorización se realizó debido a la importancia de organizar la información obtenida a través de la entrevista hecha a la población muestra para elaborar de una forma más ordenada el proceso de análisis de datos para la realización de la cartilla en donde se plasmaran diferentes talleres para la conciliación de conflictos dentro de la cotidianidad escolar en la institución educativa municipal San Juan Bosco, aplicado a los grados quintos.

Para elaborar la matriz de categorización se utilizó en primera instancia las respuestas dadas por las personas entrevistadas (ver formato de entrevistas anexo 2) de ahí surgieron las categorías, sin embargo hay que tener en cuenta que la información presentada en esta matriz es la más relevante para el desarrollo de este trabajo, ya que esta información reúne las necesidades primordiales para la población tratada, puesto que se sintetizó las respuestas más comunes en cada categoría.

Para lograr este objetivo se inició con darle un nombre a cada una de las preguntas hechas a cada una de las partes participantes en la entrevista, a través de esta se indagó las clases de conflictos, el tipo de agresiones, las reacciones ante una agresión, las relaciones entre compañeros, la manera como se intervenía ante un conflicto, el grado de conocimiento sobre el manual de convivencia, y posibles propuestas por parte de cada uno de los entrevistados para la conciliación de conflictos dentro del aula de clase, de ahí surgieron las categorías que son organizadas de forma vertical, posteriormente de manera horizontal se presentan a cada conjunto de participantes representados por los estudiantes, docentes y padres de familia escogidos para el desarrollo de este trabajo, de igual

manera se organiza la información expuesta por cada una de las partes entrevistadas.

El desarrollo de esta matriz de categorización facilito el manejo de la información, detectando las múltiples formas de ver la problemática tratada y la manera como cada una le asigna un significado a su realidad dependiendo del papel que desenvuelve a diario.

**Anexo f:** descripción del Diario de Campo

## **DIARIO DE CAMPO I**

**Primer Contacto:** primer periodo de clases

**Fecha:** 22 de Septiembre al 19 de Diciembre del 2008.

**Hora:** 7 A: M a 12 P: M

**Lugar:** I.E.M. San Juan Bosco.**Recursos:** cuaderno, lapicero y cámara fotográfica.

**Actividad:** Conocimiento del grupo de estudiantes de los grados quintos y permiso para hacer la tesis.

**Objetivo:** Primer contacto con los grupos para iniciar a identificar la problemática para posteriormente llevar a cabo el desarrollo y la aplicación del proyecto denominado cartilla para la conciliación de conflictos entre estudiantes de los grados quintos en la Institución Educativa Municipal San Juan Bosco.

**Protagonistas:** el rector, la coordinadora académica, el coordinador de disciplina, los directores de grupo de los grados 5-1, 5-2, 5-3, 5-4, 5-5, 5-6, los estudiantes de dichos grados y los investigadores Dayana Bedoya y Ruth coral.

**Descripción:** Se hizo la presentación por parte de los directores de grupo para llevar a cabo la practica académica y a partir de esta se da paso a recolectar la información en el diario de campo para que a futuro sea útil para el desarrollo del proyecto de de grado; en la práctica se comentó la intención del mismo y se solicitó la participación de la comitiva antes mencionada. Después de hacer un consenso en el grupo de docentes este estuvo de acuerdo y nos dieron la bienvenida.

Durante estas 12 semanas de clases se hizo las observaciones en las clases de ciencias sociales, en los descansos y en las jornadas culturales en donde las relaciones de convivencia entre los estudiantes, de los grados quintos era interferida por conflictos como por ejemplo no se prestaban útiles escolares, les era difícil trabajar en grupos, se colocaban sobrenombres. En el descanso de las 9 am y los días en que se iniciaba semana de clases, se presentaban juegos bruscos y en algunos casos se intensificaban con lo cual en algunos casos desencadenaba en un conflicto, en donde discutían por los empujones y por los golpes que les generaba estos; por lo tanto se denotaba mas las agresiones verbales. Pero por el contrario en el segundo descanso de las 11am los juegos eran más calmados y lo que se denotaba era que en este se dedicaban a comer golosinas y a charlar con otros estudiantes.

**Interpretación:** en el grado 5-1, los estudiantes al parecer tenían un buen comportamiento, ya que se mostraban más calmados, pues el director de grupo de este salón era más preciso a la hora de llamar la atención a los estudiantes; ya que cuando se inicio la practica académica, él se desempeñaba como director de disciplina de la primaria; el grado 5-2, los estudiante de este grado se mostraron más inquietos e intranquilos, ya que se molestaban mas entre compañeros,

mostraban mas indisciplina, para el docente esto se manifestaba en pararse del puesto en las horas de clases recorrer el salón pegándoles a sus compañeros o por el contrario les pedían útiles como lápices, sacapuntas, reglas etc. En el grado 5-3 los estudiantes en general se comportaron bien a excepción de unos 3 estudiantes que fueron los que se destacaron, por colocarles sobrenombres y molestar al resto de compañeros; en el grado 5-4 fue un buen grupo ya que la docente encargada de estos niños manifestaba que ella trataba de sacarlos del las tenciones mediante alguna dinámica o por medio de la bailo terapia. En el grado 5-5 se observó que los estudiantes eran más atentos en algunas materias, pero en otras se presentaban más inquietos y en el grados 5-6 nos manifestaba el director de grupo y los otros docentes que este era un grupo muy difícil de sobrellevar, ya que conformaban pequeños grupos que se mostraban rebeldes y desde años atrás presentaban conflictos con otros estudiantes; en las observaciones hechas para el diario de campo se anotó, que estos estudiantes sobresalían por sus actitudes agresivas frente a sus otros compañeros.

## **DIARIO DE CAMPO II**

**Segundo contacto:** segundo, tercero y cuarto periodo de clases

**Fecha:** 13 de Enero al 10 de septiembre del 2009

**Hora:** 7 A: M a 12 P: M

**Lugar:** I.E.M. San Juan Bosco.

**Actividad:** desarrollar la práctica académica e iniciar las observaciones y empezar poco a poco a participar activamente de los procesos que se desarrollan en los grados quintos.

**Objetivo:** Conocer a los personajes de la investigación en este caso los estudiantes de los grados quintos, el contexto, sus costumbres y sus prácticas para así empezar a construir y enriquecer el proyecto de tesis.

**Protagonistas:** el coordinador de disciplina, los directores de grupo de los grados 5-1, 5-2, 5-3, 5-4, 5-5, 5-6, los estudiantes de dichos grados y los investigadores Dayana Bedoya y Ruth coral.

**Acuerdos:** tener una participación activa y continúa de los procesos que se presentaban en los grados quintos.

**Descripción:** en este segundo periodo la información que se recopila es mediante la observación participante; en donde se observo que a medida que se va conociendo a los estudiantes de los grados quintos, ya se va entrando mas en confianza con ellos, pues aquí ya se identifica y se confirma que los conflictos escolares se presentan en todos los grados pero se decide trabajar con estos grados porque son estos en los que se desarrolla la practica académica por parte de las investigadoras y porque en estas edades es cuando se puede tratar el conflicto, ya que son estudiantes preadolescentes los cuales se encuentran entre los 10,12 y 13 años de edad y que por lo general muestran mayor rebeldía y buscan una especie de independencia, por lo cual se decidió trabajar el conflicto con ellos ahora, para que en secundaria se minimice el grado de los conflictos, ya que en charlas informales con docentes de grados de bachillerato, ellos comentaban que los conflictos en estos grados tenían consecuencias más graves, como con lesiones físicas y que trascendían fuera de la institución; por lo tanto se considero pertinente trabajar con estos grados.

Durante la observación de estos grupos ya sea en las clases en los descansos o en las jornadas culturales las agresiones verbales eran frecuentes, ya que se manifestaban con ofensas entre compañeros ya sea por medio de palabras o papeles escritos con frases denigrantes que conducían a responder con

agresividad. Después se participó en estos grupos en actividades que permitieron conocer lo que ellos hacían y con lo cual nos permitió enriquecer la información para el desarrollo de la tesis.

**Interpretación:** Estos grupos de niños son cariñosos y amables al igual que los directores de grupo nos han colaborado y comparten donde se le permite a los investigadores ser y se considera un miembro importante que puede dar muchas cosas y así todos crecemos como profesionales, además se observó que son grupos que se mueve por los sentimientos, ya que cuando hay algún problema tratan de buscar alguna solución dentro del grupo.

**Observación participativa:** poco a poco nos fuimos sintiendo parte de estos grupos fue como entrar a hacer nuevos amigos, los cuales estaban dispuestos a ayudarnos a aprender y que consideraban los aportes hechos como algo valioso, para el crecimiento mutuo en donde ellos nos facilitan la información y nosotras les brindamos herramientas para la conciliación de los conflictos que se les presentaban

### **DIARIO DE CAMPO III**

**Tercer contacto:** primero y segundo periodo de clases

**Fecha:** 22 de Enero al 22 de Marzo del 2010

**Hora:** 7 A: M a 12 P: M

**Lugar:** I.E.M. San Juan Bosco.

**Actividad:** desarrollar la observación no participante en cada salón de los grados quintos.

**Objetivo:** Observar de una manera no participativa el desarrollo normal de una clase, de los descansos y de algunos eventos culturales

**Protagonistas:** el coordinador de disciplina, los directores de grupo de los grados 5-1, 5-2, 5-3, 5-4, 5-5, 5-6, los estudiantes de dichos grados y los investigadores Dayana Bedoya y Ruth coral.

**Acuerdos:** tener una participación no activa, pero continua dentro de la cotidianidad de los estudiantes de los grados quintos.

**Descripción:** en este lapso de tiempo la información que se recopila es mediante la observación no participante, por lo cual se toman datos de las observaciones hechas por las investigadoras, en donde se observó que los niños actúan de una forma agresiva sobretodo en la hora de los descansos, además hay algunas situaciones en el aula de clase que reflejan el sentido de agredir a los otros ya sea de una manera verbal colocando apodosos o diciendo malas palabras cuando el docente esta distraído en otras actividades, además de esto también se observó la manifestación de agresiones físicas por parte de los estudiantes las cuales eran expresadas mediante puños, patadas, zancadillas, en el grado 5-6 se presenta algunos casos donde las agresiones físicas como verbales se dan tanto en el sexo masculino como femenino ,mientras en los otros grados se pudo observar que las agresiones eran más representativas en el sexo masculino.

**Interpretación:** Estos grupos de niños se manifiestan inquietos a la hora de que otras personas ajenas al desarrollo de sus actividades entren en ellas tal es el caso de que un docente nos manifestaba que cuando los niños están en presencia de otras personas ajenas a la institución o al desarrollo de sus clases actúan de manera diferente para llamar la atención o sobresalir ante los demás.

**Observación no participativa:** Esta forma de observación permitió ver en pleno el contexto donde se desarrollan los conflictos y la manera como se desarrollan,

mas sin embargo a través de este método no se puede intervenir ni saber qué es lo que piensa cada una de las partes inmiscuidas dentro del conflicto, ni tampoco la verdadera razón del porque se armo el conflicto.

#### **DIARIO DE CAMPO IV**

**Cuarto contacto:** segundo periodo de clases

**Fecha:** 22 de Marzo al 30 de Marzo del 2010

**Hora:** 7 A: M a 12 P: M

**Lugar:** I.E.M. San Juan Bosco.

**Actividad:** Realizar las entrevistas a la población muestra representada por un grupo de estudiantes de los grados quintos de la I.E.M San Juan Bosco, a los docentes y los padres de familia de los mencionados grados

**Objetivo:** Obtener la información requerida para el desarrollo de este trabajo de grado a través de las fuentes directas.

**Protagonistas:** el coordinador de disciplina, los directores de grupo de los grados 5-1, 5-2, 5-3, 5-4, 5-5, 5-6, los estudiantes de dichos grados y los investigadores Dayana Bedoya y Ruth coral.

**Acuerdos:** desarrollar de una forma ordenada y amable las entrevistas a cada uno de los participantes

**Descripción:** En este lapso de tiempo la información se recopila a través de la entrevista la cual fue realizada a una muestra representativa de estudiantes,

docentes y padres de familia. Esta entrevista fue realizada con un diferente formato de preguntas para cada una de las partes entrevistadas (ver anexo dos) pero estaban encaminadas hacia un mismo fin que era en su primera instancia identificar las clases de conflictos, el manejo que se les daba a los conflictos y las posibles propuestas de solución a los mismos.

**Interpretación:** A través de estas entrevistas se pudo concluir que hay diferentes factores que desencadena un conflicto y que cada uno ve desde su posición de una forma diferente a como lo ven el conflicto las demás personas

**Entrevista:** Este método de recolección de datos fue muy útil ya que permitió por un lado contrastar la información obtenida por los otros métodos de recopilación de información, y por otro permitió el acceso directo con los participantes que se ven involucrados en el desarrollo de diferentes conflictos que se vive a diario dentro del ámbito escolar