

ABRIENDO CAMINOS HACIA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

ERIKA PAOLA MEJÍA MONTILLA

ÁLVARO SEBASTIÁN PANTOJA ORTEGA

Universidad de Nariño

Facultad de Ciencias Humanas

Programa de Psicología

San Juan de Pasto

2012

ABRIENDO CAMINOS HACIA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Erika Paola Mejía Montilla

Álvaro Sebastián Pantoja Ortega

Asesoras

Dra: SONIA BETANCOURTH ZAMBRANO

Esp: ADRIANA PERUGACHE

Universidad de Nariño

Facultad de Ciencias Humanas

Programa de Psicología

San Juan de Pasto

2012

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en este trabajo de grado son, son responsabilidad exclusiva de los autores”

Art.1 del Acuerdo No 324 de octubre de 1966, emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Firma del Presidente de tesis

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Noviembre de 2012

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN.....6

ABSTRACT.....7

INTRODUCCIÓN.....8

OBJETIVOS.....12

 Objetivo General.....12

 Objetivos Específicos.....12

METODO.....13

 Paradigma de Investigación.....13

 Enfoque de Investigación.....14

 Tipo de Investigación.....14

 Participantes.....15

 Instrumentos y Técnicas.....15

 Elementos Éticos y Bióticos.....18

 Procedimiento.....19

 Plan de Análisis de Datos.....20

 Cronograma.....21

RESULTADOS.....23

 Mantenedores de los Comportamientos Conflictivos.....23

 Relación entre Comportamientos Conflictivos y Resolución de Conflictos.....35

 Estilos y Medios en Resolución de Conflictos.....42

DISCUSIÓN.....	45
CONCLUSIONES.....	54
LIMITACIONES.....	56
RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS.....	58
ANEXOS.....	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Proceso General de Análisis de Datos.....21

Tabla 2. Cronograma de Actividades y Procedimiento.....21

Tabla 3. Distribución de recursos e instrumento para la evaluación y diagnóstico de la institución.....23

Tabla 4. Matriz de Resultados-Formulación del Diagnóstico.....25

Tabla 5. Resultados Evaluación Comportamientos Conflictivos Grados Sexto.....31

Tabla 6. Matriz de Intervención.....36

TITULO

ABRIENDO CAMINO HACIA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

RESUMEN

En el presente trabajo se tuvo en cuenta los comportamientos conflictivos dentro de la Institución Educativa Juanambú. La investigación generó procesos de resolución de conflictos que permitieron afrontar a 150 estudiantes de grado sexto de la Institución Educativa Juanambú sus comportamientos conflictivos. Este proceso se abrió camino a través de planteamientos e investigaciones realizadas por diferentes autores acerca del conflicto, presentándolo como un suceso natural en la vida de los seres humanos, que genera cambios en las persona involucradas. Se trabajó con aportes sobre medios, estilos y comportamientos, encaminados hacia su resolución adecuada, se focalizó la investigación en el contexto educativo sin desconocer la emergencia de los mismos en diferentes contextos sociales. El paradigma cualitativo permitió un acercamiento a las experiencias, saberes, opiniones de los participantes, se vislumbró de manera objetiva, clara, precisa, los diferentes comportamientos conflictivos que no facilitaron una solución adecuada a situaciones presentes dentro del plantel educativo. Se empleó la Investigación Acción (IA), se armonizó los procesos de conocer y actuar, se comprendió que la introducción de cambios en las prácticas sociales dentro de la institución se tornaron en un medio adecuado para producir mejoramiento en el accionar de las personas que conformaron la institución (Vizer, 2002). En este trabajo partió de las características individuales de cada estudiante, se enfocó en su modo particular de resolver los diferentes conflictos, lo cual contribuyó a la clasificación de los comportamientos conflictivos, asimismo favoreció la construcción de distintas categorías, se visualizaron estrategias adecuadas para cada una de ellas, las cuales contribuyeron a un aprendizaje, individual y grupal. Los resultados evidenciaron que durante y después del proceso, los estudiantes afrontaron situaciones conflictivas, utilizaron medios, estilos, estrategias en pro de la resolución adecuada.

Palabras Clave: resolución de conflictos, comportamientos conflictivos, afrontamiento.

ABSTRACT

This paper considers the issue of conflicting behaviors within of the Educational Institution Juanambú. This research generated conflict resolution processes that allowed them to confront to 150 the sixth grade students of the Educational Institution Juanambú their conflicting behaviors. This process worked its way through approaches and research carried out by different authors about the conflict, presenting it as a natural occurrence in the life of humans that causes changes in the people involved, worked equally with contributions the means, styles and behaviors that are directed toward its proper resolution. This research focused on the educational context, without ignored the emergence of the same in different social contexts. The qualitative paradigm, allowed an approach to the experience, knowledge and opinions of the participants, is glimpsed in an objective, clear, precise, different conflicting behaviors that do not allow a proper solution to situations that occurs within the campus. We used the Action Research (IA), was harmonized processes of knowing and acting, it was realized that the introduction of changes in social practices within the institution become suitable means to produce improvement in the conduct of its members (Vizer, 2002). In this work was based on the individual characteristics of each student and focused on their particular way of resolved the various conflicts; this favored the construction of various categories, viewing appropriate strategies for each, which contributed to learning, individual and group. The results show that during and after the process, students face conflicting situations, they used means, styles and strategies for the appropriate resolution.

Keywords: conflict resolution, conflict behaviors, coping.

INTRODUCCION

Uno de los ideales de las instituciones educativas es velar por el bienestar de sus estudiantes, ofreciéndoles conocimientos, saberes, protección, seguridad y herramientas para forjar un camino, vinculándolos a la sociedad del mañana en tanto se vuelven actores sociales del contexto en el cual se desarrollan. Aun cuando su meta es esta, cada vez es percibida una realidad más lejana, en tanto los conflictos que rodean a los estudiantes dentro y fuera de la institución los hacen más partícipes de situaciones que sin herramientas y espacios para construir soluciones se tornan en amenazas que ponen en riesgo su integridad (Cid, Díaz, Pérez, Torruella & Valderrama, 2008).

Fue indispensable pensar en los comportamientos conflictivos dentro de las instituciones educativas, puesto que concierne a una problemática en la sociedad actual, niños y jóvenes dentro de los centros educativos requieren herramientas que les permitan afrontar conflictos emergentes, formarse, nutrirse de conocimientos, experiencias que aporten a su crecimiento personal y social, puesto que son actores que desde el presente empiezan a construir, a contribuir a su contexto.

El tema de los comportamientos conflictivos dentro de las escuelas es una de las problemáticas más complejas que atraviesa el devenir de la sociedad. El colapso de los valores en las instituciones, los nuevos tipos de familia sin normas claras, con roles poco definidos, se asocian a países en los cuales se presenta mayor índice de comportamientos conflictivos (Hidalgo, 2009).

Asimismo las instituciones se ven transformadas en lugares predispuestos a robos, conflictos entre diferentes miembros de la comunidad educativa, amenazas, daños a bienes materiales, acoso, incluso abuso sexual. Situaciones enmarcadas por los escasos mecanismos para enfrentar la realidad (Abramovay, 2005).

Las instituciones educativas al encontrarse inmersas en la sociedad son partícipes de los dilemas que en esta se viven. Los comportamientos conflictivos, interacciones relacionales poco adecuadas, preocupaciones inesperadas, conversaciones poco asertivas, entre otras, que emergen son reflejo de lo ocurrido en la sociedad. Las vivencias corresponden a conflictos, tensiones, expectativas o euforias que se producen en el entorno más inmediato (Gomes, Puyal, Sanz, Elboj, & San Agustín, 2006).

Gomes, et al. (2006) sostiene que en la actualidad hay un incremento en la conflictividad entre los grupos minoritarios de jóvenes. Éstos responden a un patrón de desobediencia y enfrentamiento frente a la autoridad. Son jóvenes que presentan dificultad para adaptarse al entorno en el cual viven o para mantener buenas relaciones interpersonales, manifestándose dentro de las instituciones educativas, de cualquier país contemporáneo incluido Colombia (Paredes, 2009).

La Institución Educativa Juanambú ubicada en el municipio de la Unión-Nariño no fue ajena a estos tipos de conflictos. El diagnóstico realizado para el presente trabajo abarcó una muestra representativa de estudiantes, docentes, padres de familia de primaria y secundaria de la institución, donde las cifras por encima del 50% mostraron la presencia de diferentes comportamientos conflictivos (disrupción en el aula, indisciplina, vandalismo, daños materiales, violencia), que alteraron el normal funcionamiento de actividades que se presentaron dentro del plantel educativo, asimismo generaron malestar en los integrantes de la institución.

La presente investigación se centró en generar procesos de resolución de conflictos que les permitieron afrontar a los estudiantes de grado sexto de la Institución Educativa Juanambú sus comportamientos conflictivos. En primera instancia analizó la dinámica que los estudiantes tuvieron frente a los conflictos que se les presentaron. En segundo lugar interpretó la relación existente entre comportamientos conflictivos y resolución de conflictos, en un tercer momento dio cuenta del impacto generado por la intervención frente a los estilos y medios alternativos que utilizaron los participantes para resolver sus conflictos de forma individual o colectiva. En este sentido, la psicología facilitó diversas herramientas metodológicas, a nivel teórico contribuyeron a la construcción, seguimiento, desarrollo de investigaciones, de igual manera aportó a modelos de intervención con los cuales se pudo acceder a alternativas de trabajo en pro de la población y de su bienestar (Gómez, 1994).

Asimismo la psicología educativa se mostró en el contexto dispuesto para esta investigación como una herramienta fundamental que nutrió los procesos enseñanza aprendizaje, facilitó la exposición de estrategias que permitieron a los estudiantes visualizar de mejor manera el proceso de resolución de conflictos. El psicólogo afianzado la psicología educativa se presentó ante los participantes como facilitador en el encuentro de

experiencias, saberes, opiniones. Este planteó la posibilidad de organizar acciones junto con los demás participantes en pro de conseguir las metas establecidas dentro del trabajo investigativo, las cuales beneficiaron directa o indirectamente a la Institución Educativa Juanambú (Gómez, 1994).

El trabajo realizado se abrió camino a través de diferentes teorías, planteamientos sustentados a partir de investigaciones donde el conflicto es una de sus principales características, asumiéndolo desde Silva (2008) a modo de desacuerdo natural en la sociedad, en el devenir de las relaciones humanas, afrontándolo de diferentes maneras, que dependieron de la percepción que cada persona tuvo frente a una determinada situación y de las herramientas que el sujeto poseyó a la hora de involucrarse en este. Consiguió que el conflicto fue observado desde una percepción positiva, una situación que conllevó a la dinamización de procesos, al restablecimiento y fortalecimiento de relaciones interpersonales, al crecimiento personal, social, al reconocimiento del otro, al desarrollo de habilidades sociales, entre otros (Ministerio de Educación Perú, 2009).

Dichos planteamientos permitieron diseñar una investigación-acción que se dirigió a un grupo de estudiantes pertenecientes a la sede central de la Institución Educativa Juanambú, municipio la Unión, departamento de Nariño. En ellos se realizó un proceso para su beneficio, convirtiéndose en agentes activos de su propio cambio, quienes asumieron en sus vidas, en su contexto habitual, nuevas estrategias, estilos, medios, herramientas, que les permitieron hacer frente de una manera adecuada a las situaciones y comportamientos conflictivos que emergieron en la institución o en la sociedad actual.

Para tal efecto se tuvieron presentes los diferentes componentes del conflicto, las funciones que este asumió al ser agente movilizador que aportó al crecimiento personal y social, este fue un determinante fortalecedor de relaciones interpersonales, igualmente un factor que contribuyó al mantenimiento de grupos sociales, lo cual promovió un sentido de pertenencia hacia los ideales del grupo (Vold, 1967).

Se partió de los aportes de Moreno y Torrego (1999) con los cuales se trabajó los comportamientos conflictivos que se desencadenaron en una situación que no se ha elaborado adecuadamente, entre éstos comportamientos se destacaron la disrupción en el aula, la indisciplina, el vandalismo, la violencia, los cuales son apoyados conceptualmente por Uruñuela (2006).

El trabajo investigativo abordó de igual forma la resolución de conflictos, que según la Junta de Andalucía (2004) la define en una serie de acciones, habilidades, estrategias que giran en torno al establecimiento y fortalecimiento de relaciones interpersonales, esto ayudó a la construcción de un escenario de comunicación, que a medida que se desarrolló el proceso sugirió posibles alternativas, visiones frente al conflicto, lo cual favoreció el proceso y previno actos de violencia que poco o nada contribuyeron al bienestar de las personas.

Dentro de la resolución de conflictos se tomaron para la investigación los estilos de comportamiento ante situaciones conflictivas, se conoció que ante un conflicto las personas reaccionan de diferente manera, los comportamientos que utilizaron para enfrentar la situación existente derivaron de la percepción que cada uno tiene sobre ella, al igual que de sus pensamientos, actitudes, sentimientos e historias de vida que se involucraron en determinado contexto (Ministerio de Educación de Chile, 2006). Entre los estilos se destacaron cinco, propuestos por Tomas & Killman (2008) los cuales fueron retomados en el presente trabajo estos son: competitivo, complaciente, colaborador, evasivo, comprometedor.

Se tomaron los medios alternativos para prevenir y afrontar conflictos, entre los cuales se encontraron la negociación, mediación y conciliación, estos comprendieron un eje principal dentro de la intervención, puesto que el desarrollo, su asimilación al igual que la adecuada utilización de dichos aspectos en su medio implicó que los estudiantes afrontaron de manera efectiva y beneficiosa para su vida los comportamientos conflictivos, expuestos en la cotidianidad.

La investigación dio pie a la intervención que ofreció un panorama general frente al conflicto y su respetiva resolución, los aportes, las experiencias vividas, los conocimientos, los sentires generados en el encuentro se vieron reflejados en los resultados.

En un primer momento se destacó el diagnóstico realizado frente a los comportamientos conflictivos a los cuales recurrieron frecuentemente los estudiantes, los cuales generaron malestar en ellos o en los demás integrantes de la comunidad educativa. En segundo lugar se hizo un reconocimiento de la dinámica que se presentó con los comportamientos conflictivos cuando los estudiantes se enfocaron con nuevos saberes, estos asimilaron estilos y medios alternativos para la prevención y afrontamiento de

situaciones conflictivas. En este sentido la investigación realizó una aproximación teórico-práctica, que permitió a los sujetos involucrarse activamente en el proceso y abrió caminos hacia la resolución de conflictos.

OBJETIVOS

Objetivo General

Generar procesos de resolución de conflictos que permitan afrontar en los estudiantes de grado sexto de la Institución Educativa Juanambú, sus comportamientos conflictivos

Objetivos Específicos

Analizar la dinámica que mantiene los comportamientos conflictivos en estudiantes de sexto grado de la Institución Educativa Juanambú.

Interpretar la relación existente entre comportamientos conflictivos y resolución de conflictos.

Comprender los estilos, medios alternativos individuales y colectivos que les permiten a los estudiantes manejar los comportamientos conflictivos.

MÉTODO

Paradigma de Investigación

La investigación se desarrolló según los postulados del paradigma cualitativo. Donde la principal característica de este paradigma según Bonilla y Rodríguez (2005) fue la importancia, fuerza e interés, que se imprimió al poder asumir, observar, comprender a través de la percepción de los estudiantes, la realidad de los comportamientos conflictivos, dentro de la Institución Educativa Juanambú.

Se trabajó sobre la realidad social emergente de los participantes, se realizó lo denominado por Torres (1997) como construcción colectiva de sentido. Esta se tornó dinámica en tanto nuevos hechos, comportamientos, experiencias, se tejieron alrededor del conflicto. En la medida que avanzó el proceso se emprendió una construcción en conjunto, que fortaleció, nutrió sus saberes ante los comportamientos y ante las soluciones frente al conflicto.

Fue pertinente lo propuesto por Báez y Pérez (2007) en cuanto se conoció las razones, comportamientos y situaciones que los estudiantes y en si la comunidad en general, realizaron para mantener la dinámica del conflicto. En acuerdo con Torres (1997) se dio relevancia a los estudiantes en la manera como estos comprendieron la realidad a través de todo el proceso. Por otra parte fue conveniente el uso de este paradigma para dar cuenta detallada de los cambios observados a partir de la intervención, con respecto a la dinámica de los comportamientos conflictivos y uso de los medios alternativos para resolverlos.

La recolección de información al igual que la estructuración de resultados estuvo acorde a lo propuesto por Filstead (1986) y Pérez (1994) conforme cumplieron con las siguientes características:

La comprensión y explicación de los comportamientos conflictivos a través de la percepción de la comunidad educativa dio paso a la construcción del diagnóstico, el cual arrojó información que permitió la estructuración de la teoría. Esta se concibió bajo las categorías de Moreno y Torrego (1999) y se complementó con las sub categorías propuestas por Uruñuela (2006). Lo anterior dio sentido a la realidad escolar en la dinámica del conflicto y estructuración de la propuesta de intervención.

La obtención de información se hizo a través de instrumentos cualitativos entre los que están: observaciones, entrevistas semi estructuradas, focalizadas, grupos focales y talleres. Estos instrumentos fueron empleados en la medida que se aproximó a la vida cotidiana de los estudiantes con el fin de captar detalladamente sus acciones.

Deslauriers (2004) argumentó que el paradigma cualitativo no rechaza los datos y cifras cuantificables provenientes de la frecuencia. La investigación tuvo datos porcentuales en el diagnóstico e intervención. Pero hizo mayor énfasis y relevancia en lo planteado por Cedeño (2001), es decir al análisis y descripción de la información, proceso y cambio histórico que mantuvieron los estudiantes frente al conflicto.

Enfoque de Investigación

La investigación usó el enfoque crítico social para su construcción. Desarrolló lo propuesto por Buendía (1998), en cuanto que el conocimiento sobre la dinámica del conflicto fue puesto en acción para la realización del diagnóstico y las estrategias de intervención, que contemplaron los medios alternativos para la solución adecuada de los conflictos. Los principales actores del cambio fueron los estudiantes en su constante interacción, a través de la puesta en juego de sus historias de vida. De ahí que se logró la reflexión y comprensión de las consecuencias negativas de realizar los comportamientos conflictivos, así conllevó a la construcción de una nueva realidad.

El dialogo fue constante entre praxis y teoría, elemento fundamental que dio paso a la aprehensión de los medios alternativos para solucionar conflictos. En acuerdo con Vallejo (2000) este elemento conllevó a la transformación del ambiente escolar, potenció el aprendizaje a través de los estudiantes. A su vez los investigadores fueron facilitadores de la construcción de una dinámica liberadora y emancipadora así lo propone Pérez (2008), por ende motivó a los educandos a asumirse como actores principales del cambio.

Tipo de Investigación

La investigación acción se estableció dentro de la investigación, gracias a que permitió en primer lugar la expansión sobre el conocimiento de los comportamientos conflictivos en la institución y en segundo lugar dio respuesta de solución a los mismos a través de los medios alternativos (negociación, mediación y conciliación). Como lo señaló Martínez (2000) lo anterior se logró a través de la participación activa de los estudiantes,

que con sus reflexiones constantes dieron paso a la consecución y culminación de cada fase en la investigación.

En acuerdo con Suarez (2002) el investigar la dinámica de los comportamientos conflictivos dentro de la institución, tuvo como finalidad desde la intervención realizada enseñarles a los estudiantes los medios que redujeron los conflictos. La intervención fue producto de la relación directa y constante entre praxis y teoría. En acuerdo con Teppa (2006) se reconoció que las estrategias interventoras tomaron sentido y significado en cuanto se configuraron dentro del contexto escolar, formado por los educandos en relación directa con la comunidad educativa.

Asimismo la intervención resulto gracias a los aportes hechos por Vizer (2002) quien sostuvo que la metodología de la I.A es inductiva (inducción analítica, de lo particular a lo general). Con lo anterior la recolección de información detallada sobre la dinámica de los comportamientos conflictivos produjo que la intervención estuvo dividida en ejes temáticos, a su vez tuvo presente las características individuales de cada estudiante en cuanto a su manera de resolver conflictos, el estilo de comportamientos que mas utilizó y los comportamientos conflictivos que presento, los cuales dieron paso a la construcción de categorías para un mejor abordaje.

La comprensión de la dinámica del conflicto fue posible por la participación de la comunidad en general, en acuerdo con Moser (1990) lo anterior se realizó con el fin de tener una visión clara del conflicto y así plantear una metodología acorde a la I.A, esto fue la realización del diagnóstico, la propuesta de intervención, la evaluación que fue constata a través del proceso, la sistematización de resultados y la respectiva sustentación.

Participantes

Se trabajó con 152 estudiantes de grado sexto de la Institución Educativa Juanambú. Los cuales estuvieron distribuidos de la siguiente manera: en la jornada de la mañana 36 estudiantes del grado 6-1, 38 estudiantes del grado 6-4 y 34 estudiantes del grado 6-6, en la jornada vespertina 44 estudiantes del grado 6-2.

Técnicas de Recolección de la Información

Observación

Se dio el sentido de indagación científica propuesta por Bonilla y Rodríguez (2005), de este modo se focalizo la atención sobre el conflicto que se presento en la institución. Se

hizo énfasis en los comportamientos conflictivos los cuales fueron el objeto de estudio. Se capturó los elementos constitutivos y la manera como interactuaron entre sí con el fin de entender la dinámica dentro de la institución.

A través de la observación se recogió información sobre los comportamientos conflictivos, estilos de comportamiento y medios para solucionar conflictos, se investigó su producción a partir de la percepción de la comunidad educativa. Lo anterior según Pérez (2002) facilitó entrar en una interacción constante con los estudiantes, los datos se recogieron de manera sistemática y no intrusiva, para el análisis posterior.

Esta técnica se usó al momento de observar constantemente la relación entre los estudiantes y de estos con su entorno y se enfocó la mirada en el uso de las estrategias de resolución de conflictos. A medida que el proyecto avanzó se observó los distintos cambios que se efectuaron en los comportamientos de los educandos.

Los investigadores en acuerdo con Vallejo (2000) sintieron y percibieron como otro miembro del grupo los comportamientos conflictivos en cada uno de los grados en los cuales se realizó la investigación

Entrevista Semi-estructurada

Se manejó como un instrumento que en acuerdo con Fonseca y Montoya (2007) permitió indagar sobre las problemáticas relevantes de la institución. De esta manera no se operó ningún tipo de categorías relacionadas con el conflicto y se aplicó a estudiantes, padres de familia y docentes del plantel educativo, con el fin de tener una perspectiva amplia sobre la problemática resultante.

Lo anterior dio como resultado relevante la frecuencia de comportamientos conflictivos y la necesidad de intervención con el fin de reducirlos. Ayudó también a comprender la dinámica de estos conflictos y las situaciones o personajes la que la mantuvieron.

Entrevista Focalizada

Se realizó a partir de la descripción hecha por Rubio y Varas (1999), donde la principal función fue centrar la atención de los estudiantes entrevistados sobre los comportamientos conflictivos, así se entendió la dinámica de los mismos. Se realizó la respectiva categorización hecha por Moreno y Torrego en (1999) que dio como resultado la delimitación y abordaje de la problemática planteada.

Esta entrevista se caracterizó por la exposición de los estudiantes a la situación concreta de los comportamientos conflictivos y pretendió la obtención de pensamientos y emociones frente a la dinámica y resolución de conflictivos. No se indujo ningún tipo de respuesta favorable o desfavorable para la investigación.

Grupos Focales

Se utilizó esta herramienta para la planificación de los programas y la evaluación de los mismos. Se logró lo propuesto por Huerta (1998) en cuanto los estudiantes expresaron libremente su opinión sobre diferentes aspectos relacionados con los comportamientos y resolución de conflictos en un escenario abierto para el libre intercambio de ideas.

Esta técnica generó interacción comunicativa entre los alumnos de la institución, en un mismo sitio y espacio a fin de encontrar ideas, experiencias o sentimientos sobre los comportamientos conflictivos. Se logró lo propuesto por ASIS (1998, citado en Huerta, 1998) de modo que permitió diferentes procesos de interacción, discusión y elaboración de acuerdos en los distintos encuentros y estrategias que se trabajaron. Los encuentros con los estudiantes de grado sexto de la institución fueron cargados de sentires y de experiencias de vida que lograron el impacto alcanzado por esta investigación (Korman, 2004).

Asimismo brindó la posibilidad de construir distintos escenarios que permitieron a los estudiantes expresar desde su experiencia y desde su aprendizaje la percepción frente al cambio que observaron ante la dinámica del conflicto y sus posibles medios de solución. Se logró lo propuesto por Aigner (2002) interacción y aprendizaje de nuevas formas de comunicación para llegar a acuerdos que permitieron la creación de un sentimiento y visión de grupo.

Talleres

El taller permitió el aprendizaje sobre los medios para resolver conflictos, en la medida que se colocaron en práctica. La relación de éstos medios con sus vivencias y experiencias tanto individuales como colectivas potenciaron el cambio, cumplieron con lo propuesto por Ander (1997) “se aprendió en la medida que se hizo”. Éstos aprendizajes fueron prácticos en la realización de las asambleas de aula y la formación de los comités debido al trabajo en grupo (Mirebant, 2003).

La red de jóvenes (2005, citados en Espinoza, Torres, Zapata, Ortega & Restrepo, 2008), propusieron los siguientes principios, con los cuales la realización de los talleres

cumplieron a) la información sobre el conflicto sirvió de apoyo para movilizar la reflexión individual y colectiva. b) la realización de las distintas actividades, garantizó un espacio de expresión creativa desde la reconstrucción de situaciones reales y la búsqueda de solución a problemas. c) se partió de la construcción colectiva de saberes a partir de las vivencias y practicas cotidianas de los estudiantes. d) el producto de los talleres fue el resultado del trabajo en equipo y se partió de una experiencia concreta, para adquirir conocimientos y habilidades sociales. e) fue una estrategia donde no existieron jerarquías, el facilitador fue un interlocutor que movilizó la producción grupal y fomentó el dialogo intergeneracional.

Elementos Éticos y Bioéticos

La presente investigación se guió bajo los principios de la ética y bioética de la psicología los cuales vislumbraron de una manera clara y coherente las declaraciones y presupuestos que se tuvieron en cuenta en la realización de una investigación con humanos.

Este trabajo se sostuvo bajo postulados, aportes y afirmaciones de diferentes autores reconocidos en el medio. Cuenta con un valor social y científico que se observó en el desarrollo y el análisis de los procesos que se orientaron a desarrollar encuentros en torno a la resolución de conflictos.

Estuvo acorde a la problemática que previamente se identificó dentro de la población elegida. Contó con un sustento teórico pertinente que fue expuesto de forma cuidadosa, con sentido y relacionada tanto con los planteamientos, las estrategias utilizadas para trabajar con los participantes designados y las características de dicha población.

De igual manera el proceso permitió a los participantes construir y convertirse en un agente que facilitó y veló por su propio cambio, además ilustro y promovió desde sus conocimientos y acciones el cambio en los demás, de esta manera aportó a su bienestar el participar plenamente de los encuentros generados y el reconocer las situaciones cotidianamente en torno a la problemática planteada.

Expresar su sentir, pensar y actuar frente a esta problemática permitió también adentrarse en el proceso y en la participación de la construcción de nuevas posibilidades que se plantearon desde sus conocimientos y desde la percepción de su realidad.

Los sujetos que participaron del trabajo de investigación pertenecieron a la población con la cual se realizó el diagnóstico y se evidenciaron las diferentes situaciones que se encontraron sustentadas desde el planteamiento del problema.

El abrir este espacio de trabajo, permitió a los estudiantes que participaron beneficiarse de los diferentes procesos planteados, entre los que se encontró nutrirse de estrategias para la resolución de conflictos, lo cual también contribuyó al desarrollo de experiencias enriquecedoras, al crecimiento personal e interpersonal y que de ninguna manera perjudicó su bienestar integral.

Para el respectivo trabajo de investigación se pidió autorización al rector de la institución, quien es el encargado de velar por los procesos que se generaron dentro del plantel educativo, de igual manera se informó al docente encargado, quien asume la responsabilidad de los estudiantes y del trabajo que con ellos se realizó dentro del horario de clases.

De esta manera el consentimiento informado se justificó por el respeto que merece cada persona y el derecho de conocer el contenido de su proceso de formación. Cada uno de los estudiantes tuvo presente con anticipación la información necesaria y pertinente de los procesos que con ellos se emprendieron, igualmente se advirtió sobre riesgos y beneficios de su permanencia en el proceso, ante esto se contó con la aprobación de cada persona y se reiteró el compromiso constante por parte de los investigadores para llevar un proceso continuo que promovió la participación, la interacción entre los miembros del grupo, el encuentro de saberes, realidades y la construcción de alternativas que van en pro de la resolución de conflictos.

Procedimiento

Fase 1. Evaluación de Conductas Conflictivas

A través de técnicas de recolección de información: la entrevista semi-estructurada, focalizada y la observación se estableció cual es la dinámica que mantiene los comportamientos conflictivos en los estudiantes de grado sexto de la institución.

Fase 2. Intervención

Sub-fase 1. Creación de las Estrategias de Intervención

A través de la evaluación realizada se planteó los objetivos, estrategias y actividades de intervención enfocados al aprendizaje y abordaje de medios adecuados para resolver los

distintos comportamientos conflictivos que entre los estudiantes de grado sexto se presentaron.

Sub-fase 2. Implementación de la Intervención

Esta fase contempló la ejecución de las actividades planeadas con las cuales los estudiantes aprendieron nuevas formas de resolver los comportamientos conflictivos, a partir de acciones que contemplaron las siguientes técnicas: grupos focales, talleres, asambleas con tácticas de juego, teatro, relajación entre otras.

Sub-fase 3. Cierre de la Intervención

Contempló la creación de dos escenarios uno para expresar aprendizajes, sugerencias y recomendaciones y el otro de relajación donde los estudiantes se sintieron recompensados por los logros obtenidos durante la ejecución de la intervención. Se integro los distintos entes de la comunidad educativa

Fase 3. Evaluación

A partir de la implementación de entrevistas focalizadas y la observación se indago, evaluó y analizó los cambios presentados por los estudiantes después de la intervención realizada, de esta manera los cambios se analizaron con los estudiantes y también con los entes de la comunidad educativa.

En esta fase se hizo énfasis en la evaluación pero esta fue constante a través de todo el proceso desarrollado. Así también se realizo las retroalimentaciones, confrontación de los saberes adquiridos y las respectivas sugerencias de ambas partes.

Fase 4. Análisis de Resultados

Sub-fase 1. Análisis de Resultados

A partir de las actividades realizadas para la enseñanza de medios para resolución de conflictos, grupos focales, talleres y observación se dio forma al documento el cual contuvo el análisis de los distintos resultados a través del cambio de comportamiento de los estudiantes de grado sexto.

Sub-fase 2. Sustentación de Resultados

Esta fase contempló la sustentación de resultados a la institución en la cual se efectuó la intervención así también a los jurados quienes evaluaron el proceso investigativo.

Plan de Análisis de Datos

Para analizar los datos la investigación adoptó el modelo propuesto por Miles & Huberman (1994), el análisis cualitativo conllevó la realización de las siguientes tareas, reducción de datos, presentación de datos o extracción y verificación de conclusiones.

A continuación se presenta el proceso para analizar los datos en cada una de sus fases, las actividades no definieron un proceso lineal de análisis en el cual se pasó de unas tareas a otras, se realizó de manera simultánea.

Tabla 1

Proceso General de Análisis de Datos

<i>Tareas</i>	<i>Actividades</i>
Reducción de Datos	Separación de Unidades
	Identificación y Clasificación de Elementos
	Síntesis y Agrupamiento
Disposición y Transformación de Datos	Disposición
	Transformación
Obtención y Verificación de Conclusiones	Proceso para Obtener Resultados
	Proceso para alcanzar Conclusiones
	Verificación de Conclusiones

Cronograma

Tabla 2

Cronograma de Actividades y Procedimiento

<i>Procedimiento</i>	<i>Actividad</i>	<i>Semanas</i>
Evaluación de Conductas Conflictivas	Se realizó una entrevista semi estructurada a los entes (estudiantes, docentes y padres de familia) de la institución con la cual se ejecutó la evaluación general. Se realizó una entrevista focalizada con los estudiantes de grado sexto sobre los comportamientos conflictivos.	Dos semanas

Intervención	<i>Creación de las Estrategias de Intervención</i>	Se buscó el material y los temas que se trabajaron en la intervención Se Creó y validó el esquema general que permitió la relación de las actividades.	Dos semanas
	<i>Realización de la Intervención</i>	Se ejecutó las doce actividades programadas en cada uno de los grados sextos (Mañana: 6-1, 6-4, 6,6 y 6-2 jornada vespertina)	Doce Semanas
	<i>Cierre de la Intervención</i>	Se realizó una actividad final en la cual se realizaron las conclusiones generales del programa de intervención. Se dio el agradecimiento por la participación en la misma.	Una Semana
Evaluación		Se realizó una entrevista focalizada la cual contuvo preguntas teóricas que abordaron el tema y experiencia de cada participante frente a la intervención.	Constante a través del Proceso
Análisis de Resultados	<i>Análisis de Resultados</i>	A partir de las entrevistas semi estructuradas realizadas al inicio y al final de la intervención se comenzó el análisis. Se tuvo en cuenta las observaciones realizadas en cada actividad, la experiencia de los estudiantes y la del interventor.	Constante a Través del Proceso Dos semanas en su Énfasis
	<i>Sustentación de Resultados</i>	Se presentó los resultados logrados a partir de la intervención en la Institución Educativa Juanambú y al programa de psicología.	Una Semana

RESULTADOS

Para la obtención de los resultados expuestos a continuación se necesitó de la participación de los estudiantes de grado sexto de la Institución Educativa Juanambú, con quienes el trabajo se inicio a partir del desarrollo de la práctica profesional de la unidad de psicología. Los resultados estuvieron organizados a partir de los objetivos establecidos en la investigación y el cronograma expuesto anteriormente (Ver Tabla 2).

Mantenedores de los Comportamientos Conflictivos

Se realizó en un primer momento el diagnóstico de la institución a partir de una entrevista semi estructurada validada por asesores académicos de la Universidad de Nariño, el rector de la institución, los coordinadores académicos y de convivencia (ver anexo 2, 3,4).

Los actores sociales son indispensables para la investigación acción, por esto se abarcó a otras poblaciones para una impresión más acorde a la realidad. Así el diagnóstico se realizó con muestras representativas de docentes, padres de familia y estudiantes de grado sexto de la jornada de la mañana y vespertina de la institución. Éstos participantes fueron escogidos aleatoriamente. La cantidad y distribución de instrumentos se indica a continuación (Ver Tabla 3).

Tabla 3.

Distribución de recursos e instrumento para la evaluación y diagnóstico de la institución.

Distribución de Recursos		
	Jornada de la Mañana	Jornada Vespertina
Grado	Sextos	Sextos
N° de Cursos	5	2
N° de Estudiantes	192	67
N° Entrevistas Estudiantes	50	20
N° de Entrevistas Docentes	10	4
N° de Entrevistas Padres de Familia	50	20

La realización de las entrevistas permitió darle cumplimiento a la primera fase del procedimiento que actuó de acuerdo a la investigación acción. A la vez dio una visión amplia de la realidad de la institución e identificó las problemáticas relevantes del plantel.

Entre las problemáticas expuestas por los diferentes entes de la institución se destacaron: bajo compromiso de los padres en el proceso de formación académica del estudiante, funciones parentales asumidas por otros familiares, inadecuadas pautas de crianza en el manejo de conflictos, comunicación entre entes de la institución y estudiantes deteriorada o poco asertiva, dificultad en las relaciones interpersonales, conflicto entre estudiantes, inadecuadas estrategias en resolución de conflictos, indisciplina vandalismo a bienes de la institución entre otras. Dificultades evidentes que fue importante dar a conocer a las respectivas autoridades de la institución y que permitieron abordar la problemática más relevante en esta investigación

El diagnóstico permitió comprender la dinámica que mantuvo la población y se observó la disponibilidad que cada grupo tuvo para llevar a cabo procesos psicológicos entre los que estuvieron el aprendizaje, razonamiento, el autocuestionamiento entre otros, en los cuales jugaron un papel activo y participativo. A partir de dicha experiencia los participantes y diversos entes de la comunidad educativa como son los docentes y los padres de familia, expusieron la necesidad de tener espacios en los cuales se propendiera por generar procesos en resolución de conflictos. El propósito fue mitigar los efectos que estuvieron contra el proceso enseñanza aprendizaje, debido a las consecuencias negativas de realizar los comportamientos conflictivos que se evidenciaron.

Los resultados que se presentan a continuación contemplaron la frecuencia porcentual resultante a través de las entrevistas semi estructuradas realizadas, así también la descripción de la problemática (ver tabla 4).

Tabla 4

Matriz de Resultados-Formulación del Diagnóstico

Matriz de Resultados – Formulación del Diagnóstico			
Categorías	Estudiantes	Docente	Padres de Familia
Académico	<p>Rendimiento Escolar</p> <p>El 83,4% expresaron falta de mecanismos o estrategias por parte de sus docentes que permita incrementar su rendimiento académico, los estudiantes lo expresaron así: “los profes solo llegan a leer o a dictar un tema”, “las clases son aburridas porque los profes solo hablan y hablan”</p> <p>Evasión de Clases</p> <p>El 55% de los estudiantes expresaron que sus compañeros no ingresaron al aula y perturbaron las clases con comportamientos molestos fuera de ella, se encontraron comentarios como: “los del grupo “a” solo están</p>	<p>Rendimiento Escolar</p> <p>El 83,3% reconoció el bajo compromiso y motivación que algunos estudiantes tienen con su proceso académico “algunos estudiantes solo vienen obligados” “algunos estudiantes no les interesa hacer nada, solo molestan”.</p> <p>Evasión de Clases</p> <p>El 56% de los docentes expresaron que los estudiantes no ingresaron al aula de clases y molestaron fuera de ella “cuando ellos no entran se quedan gritando o jugando en el patio” “molestan haciendo tonterías en las ventanas”</p>	<p>Rendimiento Escolar</p> <p>El 44,5% de los padres de familia opinaron que algunos de los estudiantes no aprovecharon el tiempo en clases y perdieron muchas asignaturas “hay estudiantes que solo pierden el tiempo, por eso pierden y pierden materias”.</p> <p>Programas de Formación</p> <p>El 64,2% expresaron que no hay programas dirigidos a tratar temas de sexualidad, conflictos, adicciones, entre otros “el colegio no cuenta con programas que traten la sexualidad, o lo de las drogas” “porque no hay conocimiento sobre éstos temas, es que los estudiantes cada vez mas</p>

<p>fuera de clases y golpean o empujan las puertas del salón” “cuando ellos están afuera dicen chistes y los del curso no ponemos atención”</p>	<p>Programas de Formación El 76% de los entrevistados registraron la falta de programas efectivos en prevención de drogas, de sexualidad, resolución de conflictos y proyecto de vida “los estudiantes no cuentan con orientación en aspectos sexuales” “los estudiantes consumen drogas porque no conocen sus consecuencias negativas”.</p>	<p>andan en eso” Programas para padres El 75,7% dijeron que no existen programas dirigidos a la orientación de pautas de crianza y resolución de conflictos “no hay educación para los padres como en otros colegios” “debería haber un curso donde enseñen a resolver conflictos en la familia”</p>	
<p>Instalaciones Físicas</p>	<p>Planta Física El 71,8% de los estudiantes consideraron que la institución educativa no cuenta con adecuado espacio físico en salones y el patio central, lo cual generó hacinamiento y conflictos entre los estudiantes, lo expresaron “me siento pegado a mi compañero” “es que estamos muy juntos por eso con cualquier cosa que</p>	<p>Planta Física El 33,3% de los docentes entrevistados miraron una desventaja en el hacinamiento que hay en algunos salones, lo cual impidió el desarrollo de la clase al presentarse diferentes conflictos “son muchos estudiantes en un curso se distraen fácilmente” “al estar tan cerca unos de otros las peleas se</p>	<p>Instalaciones El 54,2% de los padres de familia observaron una desventaja en el mal estado de algunas zonas de la institución entre las que se encuentran: baños y cafetería “los de la cafetería no cuidan ese espacio, además es muy pequeño para tantos estudiantes” “los baños son muy sucios”</p>

	hacen me distraigo”	presentan más”	
	Daños Materiales	Daños Materiales	
	El 66% de los estudiantes reconoció que los baños, libros, pupitres y jardines son dañados o están en mal estado. Esto se debió a los juegos de maldad que realizaron, esto se evidencio a partir de: “ellos tiran el balón a propósito al jardín para dañar las plantas” “se dañan las llaves de los grifos o puertas para que no las puedan cerrar”	El 55% de los docentes reconocieron el mal estado de algunos libros, baños a causa del mal uso por parte de los estudiantes “ellos no utilizan bien los libros, los rayan, hacen dibujos” “cuando van al baño intencionalmente mojan todo el piso y paredes”	
Convivencia Escolar	Relaciones	Relaciones	Relaciones
	El 47,7% de los estudiantes entrevistados refirieron que se presentaron enfrentamientos e irrespeto con los compañeros o con algunos docentes del plantel, lo refirieron a partir de: “es que “a” siempre busca problemas”, “cuando “a” le dijo tonto a “b” este le dio un	El 14,4% de los docentes encuestados argumentaron tener una mala relación de trabajo con algunos estudiantes que generaron malestar en las clases “es que a “x” no se lo soporta, ni los padres lo controlan” “los del curso “x” son insoportables, groseros, mal educados”	El 44,2% de los padres de familia entrevistados opinaron que la relación entre el docente y el estudiante se encuentra deteriorada, de la misma forma hay algunos compañeros de sus hijos que tienen comportamientos que no son sanos “como los estudiantes van a prender a comportarse si los

puño” o “el profe tuvo que sacar a empujones a “b” porque no dejaba dictar las clases”

El 24,4 % de los estudiantes señalaron que es una dificultad las medidas estrictas que asumen algunos docentes, lo señalaron con frases como: “ el profesor de “X” no aguanta nada y por todo nos saca del salón”, “ cuando no hacemos silencio nos coloca malas notas o deja muchos trabajos”

Indisciplina

El 44,4% de los estudiantes entrevistados dijeron que las peleas que se presentaron entre compañeros de la institución son negativas en tanto dañan el clima escolar. “esos dos solo pelean y siempre nos castigan a todos”, “el es muy grosero, utiliza palabras muy vulgares”

Indisciplina

El 70% de los docentes entrevistados opinaron que existió indisciplina por parte de los estudiantes con respecto a su proceso de formación “ellos no hacen la tarea, no traen trabajos” “ellos no acatan las normas de convivencia que uno les dice”

Comunicación

El 33,3% de los docentes entrevistados opinaron que no existe comunicación efectiva entre los entes de la institución “aquí cada uno hace lo que quiere” “cuando propone algo bueno para la institución no le presentan atención”

docentes no lo hacen” “hay chicos en el colegio que tienen muchas mañas y dañan a los otros”

Indisciplina

El 62,8% de los padres de familia entrevistados observaron una dificultad con los problemas que se presentaron entre estudiantes y la falta de cumplimiento del manual de convivencia “no se cumplen las normas, los estudiantes molestos siguen ahí y como si nada”

Robos

El 22,2% de los estudiantes entrevistados argumentaron que se presentaron robos dentro del salón de clases “a mí me robaron la billetera” “a mí se me han perdido dos celulares en este curso”

Situación	Adicciones	Compromiso Familiar	Escuela de Padres
Familiar	El 44,4% de los estudiantes entrevistados registraron que existió consumo de sustancias psicoactivas por parte de algunos estudiantes, que llevó al desinterés en sus actividades académicas “yo comencé a salir con ellos y me dieron marihuana” “cuando estoy drogado no me da ganas de hacer nada”	El 83,3% de los docentes afirmaron que los padres de familia no asumieron compromisos con los deberes académicos de sus hijos “los papas vienen y los dejan solos” “ellos no se hacen responsables creen que nosotros somos los únicos responsables de educarlos”	El 76,6% de los padres de familia entrevistados pensaron que una de las desventajas de la institución es que no existe orientación profesional para ellos en cuanto a pautas de crianza y resolución de conflictos “el colegio no enseña a los padres de familia como otros colegios lo hacen”

A partir de lo anterior surgió la necesidad de actuar en pro de la situación que generó un mayor ambiente de malestar entre los integrantes de la comunidad educativa, la cual estuvo centrada especialmente en los comportamientos conflictivos. Se procedió a realizar una evaluación más específica sobre esta problemática.

Se trabajó con los estudiantes de grado sexto de la institución. Se aplicaron las entrevistas focalizadas a 36 estudiantes del grado 6-1, 38 estudiantes del grado 6-4 y 34 estudiantes del grado 6-6 en la jornada de la mañana. En la jornada vespertina se administró las entrevistas a 44 estudiantes del grado 6-2. Con un total de 152 estudiantes entrevistados.

La población se determinó a partir de las necesidades que expresaron los docentes y docentes directivos de la institución. Así se justificó esta decisión a partir de la proyección de replicar posteriormente la intervención en éstos estudiantes y formar hábitos en resolución de conflictos. También se debió a que son considerados estudiantes nuevos dentro del contexto de estudios secundarios. Los grados específicos resultaron de acuerdo a las impresiones y características de los estudiantes que integraron cada curso. De esta manera se tuvo en cuenta la apreciación de sus docentes de primaria así también las boletas de notas anteriores. Los estudiantes fueron distribuidos en estos cursos por presentar problemas comportamentales y de indisciplina.

El instrumento que se aplicó fue una entrevista focalizada que resultó a partir de los datos obtenidos en la entrevista anterior y de la categorización de comportamientos conflictivos que realizó Moreno y Torrego en el año 1999 la cual se complementó con las subcategorías propuestas por Uruñuela en el 2006.

Este instrumento fue validado por asesores académicos de la Universidad de Nariño, el rector de la institución, los coordinadores académicos, de convivencia y el coordinador del área de ética y valores humanos (ver anexo 5). Por otra parte los estudiantes tuvieron claro su propósito, estuvieron informados de su beneficio y del propósito de los resultados.

Los resultados de esta entrevista focalizada contienen datos de frecuencia porcentual, la descripción de los comportamientos conflictivos y los mantenedores (Ver Tabla 5).

Tabla 5

Resultados Evaluación Comportamientos Conflictivos Grados Sexto

Resultados Evaluación Comportamientos Conflictivos			
Categorías	Sub-Categorías	Frecuencia y Estilo de Comportamiento	Mantenedores
Disrupción en el Aula	Bajo Rendimiento Académico	Se encontró que el 43% de los estudiantes presentaron comportamientos de pasividad, desinterés y apatía a las clases. Así también el 23% de ellos expresaron no traer el material necesario y mantenerse fuera del aula de clases. De esta manera la actitud que asumieron con respecto a lo anterior es de evasión frente a sus deberes académicos y ante las sugerencias del docente por mejorar. Con respecto al boicot ante exámenes y actividades asumieron en primera instancia una actitud competitiva generalmente entre los varones por desacreditar la actividad o el examen y en segunda instancia frente al regaño del docente la conducta de evasión.	El desinterés se debió al bajo compromiso por parte de los padres de familia en el proceso de formación del estudiante. Estrategias rutinarias, excesiva o difusa autoridad por parte de los docentes de la institución.
	Molestar en Clases	Hablar y no guardar silencio, levantarse o moverse dentro del aula, boicot a las acciones del docente o interrumpir el trabajo con comportamientos molestos a los compañeros. Se presento	El refuerzo positivo que recibieron por parte de sus compañeros de aula.

Absentismo	<p>con una frecuencia del 73%. De este 73% el 80% de los actores son varones y el 20% mujeres. Con respecto a estos comportamientos conflictivos la mayoría asumieron una actitud complaciente, en tanto que son los mismos compañeros quienes motivaron a los otros a realizarlas y esto se dio por el grado de aceptación que esperaron tener en el aula. Así también se presento la actitud de competencia al posicionarse el estudiante que las realizó como modelo a seguir, buscó también el respeto entre los compañeros.</p> <p>Los comportamientos que se refirieron a esta subcategoría son la impuntualidad la inasistencia injustificada y las evasiones de clases, estos comportamientos se presentaron con una frecuencia del 25% entre los estudiantes. De éstos el 7% relataron hacerlo al menos tres veces en semana. La actitud que generalmente predomino en estos estudiantes es la evasión frente a los deberes y actividades académicas. En menor medida se presento el comportamiento complaciente en cuanto se convirtieron en seguidores de sus compañeros.</p>	<p>No tener un claro sentido frente a las consecuencias negativas de éstos comportamientos.</p> <p>Las sanciones correctivas no se aplicaron a tiempo.</p> <p>El bajo compromiso y/o la actitud complaciente y de alcahuetería por parte de los padres de familia.</p> <p>No dar reporte sobre estas faltas al coordinador de convivencia para las respectivas sanciones.</p> <p>Escasa motivación por parte de los estudiantes en el proceso académico.</p>
Indisciplina Falta de Respeto	La falta de respeto, la desobediencia el contestar de forma	El incumplimiento de sanciones

		<p>impertinente y reiterada al docente constituye una frecuencia del 30%. El estilo de comportamiento que se presento es el de competencia, en cuanto no se reconocieron la autoridad del docente y quisieron posicionarse de líderes en el aula de clases.</p>	<p>por parte de la institución. No se realizó la debida corrección a tiempo. No se reconoció la importancia de mantener la autoridad. No se generó otros escenarios donde el dialogo entre docente-estudiante sea más amplio.</p>
Conflicto de Poder	de	<p>Los comportamientos conflictivos que se encontraron dentro de esta subcategoría son los de desafío a la autoridad, incumplimiento de sanciones y no aceptación a las consecuencias. Estos comportamientos se presentaron con una frecuencia del 24%. De esta cifra el 80% son hombres y el 20% mujeres. Así también los estudiantes que mas presentaron conflicto con el poder son aquellos que repitieron año y por ende tienen mayor edad. La actitud por lo general asumida fue de competencia frente al reconocimiento o liderazgo del grupo en el aula de clases.</p>	<p>No se reconoció la importancia de la autoridad. No se cumplieron las sanciones por parte de la coordinación de convivencia.</p>
Vandalismo y Daños Materiales	Vidrios, tableros, baños y pupitres	<p>Estos comportamientos conflictivos se presentaron con una mayor intensidad, en la primera categoría representado un 60% de los estudiantes. Así en la segunda categoría se presentaron en</p>	<p>No reconocieron la importancia de los bienes materiales y el beneficio frente a su educación.</p>

<p>quebrados <hr/> Gráficos o palabras obscenas o amenazantes en libros, paredes o cuadernos.</p>	<p>menor intensidad en los estudiantes de grado sexto, debido a la etapa en la cual estuvieron. La actitud que se asumió por éstos es de evasión al momento de enfrentarse al reclamo o a la sanción y competitivo cuando se encontraron con pares a modo de poder y rebelión ante la autoridad</p>	<p>No se reconocieron parte de la institución, asumieron las cosas materiales ajenas y sin utilidad.</p>
<p>Violencia <hr/> Física Verbal</p>	<p>La intensidad con que se presentaron depende del género. Así la violencia física con comportamientos de empujones, patadas, puñetazos entre otros es más común con un 80% en los varones no llega a ser de gravedad en los grados sextos. En cuanto a los apodos éstos se presentaron en un 50-50 en mujeres y hombres y con respecto a la violencia verbal entendida a partir de comportamientos de insultos, burlas ante un defecto real o imaginario, se presentaron más en las mujeres con un 60%. Con respecto a la actitud que se asumió frente a éstos comportamientos conflictivos la competencia por lo general en los varones y complaciente en las mujeres en tanto prefirieron callarse a responder la agresión.</p>	<p>El refuerzo positivo por parte de sus compañeros de clases. Las creencias culturales con respecto a cómo debe comportarse un hombre y una mujer No existieron estrategias alternas para relacionarse de otra forma.</p>

Lo anterior permitió conocer de manera extensa la problemática que se trabajó en esta investigación. Se estableció el tipo de comportamientos conflictivos y la frecuencia con la cual se presentaron. Queda claro que la falta de mecanismos adecuados que permitieran darle otra respuesta a los comportamientos conflictivos, a la vez que beneficiaran el proceso enseñanza aprendizaje y conllevaran a una relación más armoniosa entre docentes y estudiantes fue una característica que mantuvo el conflicto. El uso de estrategias que se convirtieron en monótonas o las clases magistrales a partir de la sustentación o dictado de un tema no contribuyó al mejoramiento de esta relación. El desconocimiento por parte de los estudiantes sobre las consecuencias negativas de realizar éstos comportamientos es otro factor que mantuvo la dinámica.

El bajo compromiso por parte de los padres de familia en el proceso de formación de sus hijos ya sea por trabajo o por desconocimiento de los procesos que dentro de la institución se realizaron, no permitió la creación de un escenario de comunicación, resolución de conflictos y trabajo en equipo entre los padres y la institución.

Además la escasa o excesiva autoridad por parte de los docentes fue determinante. Así la autoridad que pudieron asumir los alumnos a partir del refuerzo positivo que recibieron por parte de sus compañeros. También los comportamientos negativos se connotaron a partir de la perspectiva de género, justificándose entre los varones.

Relación entre Comportamientos Conflictivos y Resolución de Conflictos

A partir de lo anterior se formuló un plan de intervención con el propósito de resignificar el sentido negativo frente al conflicto así también de brindar nuevas estrategias y mecanismos para solucionar los comportamientos conflictivos antes mencionados. A partir de la recopilación de teorías, postulados y estrategias acordes a la problemática a trabajar respaldados por autores reconocidos en el medio, se creó el plan de intervención con los siguientes ejes temáticos: evaluación de los comportamientos conflictivos, reconocimiento del conflicto a partir de ser un ente dinamizador, adquisición de saberes frente a la dinámica del conflicto, en la cual se hizo énfasis en la resolución de conflictos, aprender haciendo, cierre y evaluación final del proceso en general.

A continuación se presenta la matriz de intervención que se realizó a partir de encuentros en los diferentes grados, (Ver Tabla 6)

Tabla 6

Matriz de Intervención

Matriz de Intervención				
Fases	Objetivos	Preguntas Orientadoras	Indicadores	Actividades
Evaluación y Formulación del Diagnóstico	Evaluación inicial frente a los comportamientos conflictivos y la resolución de conflicto.	¿Cuáles fueron los comportamientos conflictivos que se encontraron presentes en los estudiantes? ¿Cuál fue el comportamiento que se presentó frente a una situación conflictiva?	Los estudiantes mostraron sus conocimientos acerca de la dinámica del conflicto y dieron cuenta de sus comportamientos.	Dinámica de Integración Formato de evaluación
Reconocimiento del Conflicto como Ente Dinamizador	Orientar a los estudiantes sobre la dinámica del conflicto. Reconocer con los estudiantes los personajes del conflicto. Reconocer con los estudiantes las ventajas y desventajas del conflicto.	¿Cómo se entendió el conflicto? ¿Quiénes intervinieron en la generación y resolución de un conflicto? ¿Para qué sirvió el conflicto? ¿Cuáles fueron las ventajas o desventajas del conflicto?	Los estudiantes expresaron su percepción y creencias frente al conflicto. Los estudiantes asumieron responsabilidad frente a las situaciones que les generaron conflicto, a la vez que se reconocieron actores de cambio. Los estudiantes reconocieron el conflicto a fin de ser un ente	Realización de un Periódico. Dinámica viaje en el tiempo. Autobiografía Tarea para realizar en la Casa.

			dinamizador que conllevó ventajas y diferencias.
Adquisición de Saberes Frente a la Dinámica del conflicto, haciendo énfasis en la resolución.	<p>Orientación sobre la formación de comité de resolución de conflictos.</p> <p>Orientación sobre la formación de la asamblea de aula.</p> <p>Orientar a los estudiantes sobre la estructura y elementos generales del conflicto.</p> <p>Orientación a los estudiantes frente a las consecuencias negativas de realizar los comportamientos conflictivos en su proceso de enseñanza aprendizaje.</p> <p>Orientación a los estudiantes frente a los</p>	<p>¿Para qué sirvió la formación de un comité de resolución de conflictos?</p> <p>¿Cómo se llevó a cabo una asamblea de resolución de conflictos en el aula?</p> <p>¿Cuál fue la estructura de un conflicto?</p> <p>¿Cuáles fueron las consecuencias negativas de realizar los diferentes comportamientos conflictivos en el aula?</p> <p>¿Cuáles son los medios alternativos que se utilizaron para prevenir y afrontar los comportamientos conflictivos?</p>	<p>Los estudiantes formaron diferentes comités los cuales se encargaron de recolectar los distintos comportamientos conflictivos que se presentaron en el aula y sustentarlos en la asamblea.</p> <p>Los estudiantes realizaron un rompecabezas.</p> <p>Los estudiantes reconocieron los elementos y estructuras que conformaron un conflicto.</p> <p>Los estudiantes reconocieron las consecuencias negativas de realizar comportamientos conflictivos en el aula de clases.</p>

	medios alternativos adecuados para solucionar los comportamientos conflictivos que se presentaron.		Los estudiantes aprendieron nuevos medios para prevenir y afrontar sus comportamientos conflictivos.	
Aprender Haciendo	<p>Generar un espacio donde los estudiantes expresen sentires, pensamientos y comportamientos frente a situaciones conflictivas.</p> <p>Reconocer por medio de la dramatización de casos los estilos de comportamientos ante situaciones conflictivas.</p> <p>Co-crear con los estudiantes un escenario donde se aprendan medios adecuados en resolución de conflictos.</p>	<p>¿Cómo pensaron, actuaron y sintieron los estudiantes al enfrentarse a un comportamiento conflictivo?</p> <p>¿Se presentó después de la intervención nuevos estilos de comportamiento ante estas situaciones conflictivas?</p> <p>¿Cuáles estrategias para la solución adecuada de conflictos fueron indispensables conocer?</p>	<p>Los estudiantes lograron expresar sus comportamientos, sentimientos y pensamientos ante los comportamientos conflictivos.</p> <p>Se identifico el cambio en los estilos de comportamiento ante situaciones conflictivas.</p> <p>Los estudiantes conocieron y aplicaron la negociación, mediación y consenso para darle solución a los comportamientos conflictivos que se presentaron.</p>	<p>Dramatizaciones</p> <p>Dinámicas</p> <p>Asamblea del aula</p> <p>Formación de comités</p>
Evaluación	Confrontar a los	¿Qué aprendizajes surgieron	Los estudiantes expresaron los	Formato de

General del Proceso	<p>estudiantes sobre lo aprendido durante la intervención. Evaluar el impacto de la intervención con respecto a la presencia de comportamientos conflictivos. Conocer los beneficios que ah dejado la intervención en su vida escolar, familiar y social.</p>	<p>por parte de los estudiantes frente al proceso de intervención? ¿Cómo solucionaron los estudiantes los comportamientos conflictivos después de la intervención? ¿Cuáles han sido los beneficios que ah dejado la intervención en su vida escolar, familiar y social?</p>	<p>nuevos conocimientos frente a la dinámica del conflicto, comportamientos conflictivos y medios para prevenir y solucionar los conflictos. Los estudiantes ejemplificaron a partir de casos como solucionaron los diferentes comportamientos conflictivos que se presentaron, a partir del uso de la negociación, mediación y conciliación. Los estudiantes narraron los beneficios que observaron en su vida escolar, familiar y social a partir de la intervención realizada.</p>	<p>Evaluación. Representación de casos Textos Narrativos</p>
Cierre de la Intervención	<p>Generar un escenario de relajación que permita realizar el cierre de la intervención.</p>	<p>¿Qué sugerencias y recomendaciones aportan los estudiantes para mejorar la intervención?</p>	<p>Los estudiantes expresaron las sugerencias y recomendaciones para realizar un mejor proceso de intervención.</p>	<p>Relajación</p>

El plan de intervención fue validado por asesores académicos de la Universidad de Nariño, el rector de la institución, los coordinadores académicos, de convivencia, el coordinador del área de ética y valores humanos, representantes de los padres de familia y estudiantes con los cuales se realizó la intervención (ver anexo 6).

Impacto Fases del Proceso de Intervención

Fase de Evaluación y Formulación del Diagnóstico

Se encontró que dentro del aula de clases de los grados sextos se presentan diferentes tipos de comportamientos conflictivos, entre los que se encontraron: disrupción en el aula, indisciplina, violencia, vandalismo y daños materiales. Entre los estilos de comportamientos el que más predominó fue el evasivo, sobre todo frente a asumir su responsabilidad frente al acto. Seguido del comportamiento competitivo, por lo general en los varones y el comportamiento de complacencia frente a las acciones realizadas por los otros. En menor grado se presentaron los estilos de comportamiento comprometido y de colaboración.

Así mismo se halló que no existieron medios adecuados para prevenir y afrontar estos conflictos, con el fin de mitigar sus efectos. Se presentó que a menor conocimiento sobre medios adecuados para prevenir y enfrentar conflictos estos se presentaron con mayor intensidad entre los estudiantes, lo cual generó cada vez mayor malestar y replica por parte de los estudiantes.

Fase de Reconocimiento del Conflicto como Ente Dinamizador

En principio el conflicto se concibió de manera negativa, connotándolo como una pugna, riña, violencia, asociado a emociones como la ira, la rabia, la pérdida entre otras. Se resignificó el conflicto, se lo denominó como un enfrentamiento de intereses o de una necesidad. Se concibió el conflicto como algo natural para los seres humanos, una oportunidad de aprender nuevas habilidades en la búsqueda de una solución satisfactoria para las partes, ayudó a preservar las relaciones funcionales entre los involucrados.

Se comprendió también las situaciones que mantuvieron los conflictos en la institución, a partir de la explicación de su dinámica y como estas intervinieron en los diferentes procesos. Esto contribuyó al entendimiento de que la situación conflicto es connotada de diferentes maneras por las personas involucradas. Así también sirvió para

reconocer a las personas que se involucraron en los diferentes conflictos, a la vez que se las entendió como generadores de soluciones.

El conflicto connotado a manera de cambio y de aprendizaje permitió el reconocimiento de ventajas, algunas de ellas fueron: el respeto por la diferencia y la mejora en el nivel de tolerancia. El desarrollo de la creatividad a la hora de proponer soluciones. Desarrollo mediano de la empatía, en el intento de comprender la situación desde la perspectiva del otro.

La presencia de comportamientos conflictivos en esta fase no presentó mayor cambio, manteniéndose la presencia de los diferentes comportamientos conflictivos. Se evidenció cambio en la manera como los estudiantes lo asumieron, así se comenzó a hacer comprensiones del porque de la situación conflictiva, cuál era el fin de realizarla y que cambios se presentaron en la medida que se realizaron. Se comenzó a observar propuestas de solución, estas estuvieron encaminadas a decirle al docente o a los interventores las situaciones con el propósito de que se realizara una sanción o regaño.

Fase de Adquisición de Saberes Frente al Conflicto – Énfasis en la Solución

Los estudiantes comprendieron las consecuencias negativas de realizar los comportamientos conflictivos contenidos en las categorías de disrupción en el aula, indisciplina, violencia, vandalismo y daños materiales. De esta manera los alumnos dedujeron que la realización de este tipo de comportamientos afectó su aprendizaje y deterioró las relaciones interpersonales entre ellos y con sus docentes.

Comprendieron la estructura del conflicto, elemento importante para que se asumieran como parte de la solución. Dejaron de ser un ente pasivo ante las situaciones y comenzaron a proponer soluciones, estas no estuvieron encaminadas a delegarle la responsabilidad de solución al docente o a los interventores sino que ellos mismos propusieron el dialogo como alternativa de solución.

Esta nueva actitud en los estudiantes dio paso a la explicación de los beneficios del uso de los medios alternativos para la solución adecuada de los conflictos. Comprendieron la estructura y las reglas que rigieron cada uno de los medios (negociación, mediación y conciliación). Así también comprendieron la estructura de la asamblea de aula y de la importancia de formar comités en resolución de conflictos tanto en el aula como en la institución para aquellos casos que generaron mayor malestar.

La comprensión del malestar que generaron los comportamientos conflictivos y de la importancia en el uso de medios adecuados para solucionar conflictos, generó un impacto grande en los estudiantes en cuanto a la presencia de los comportamientos conflictivos. Estos se redujeron notablemente en el aula de clases. De esta manera los alumnos expresaron mejoramiento en las relaciones interpersonales pero sobretodo en la relación con sus docentes, los cuales también expresaron el cambio.

Fase de Aprender Haciendo

Los estudiantes a partir de la formación de asambleas de aula y los comités en resolución de conflictos aprendieron los medios adecuados para solucionar conflictos conforme a su estructura. De esta manera la negociación, mediación y conciliación se aplicaron conforme se reportó los comportamientos conflictivos que se presentaron en el transcurso de la semana. Los involucrados dieron explicación frente a las acciones realizadas y escogieron el medio más adecuado para proponer soluciones y llegar a acuerdos que posibilitaron la no emisión del comportamiento nuevamente.

Entre los estilos de comportamiento que se evidenció estuvieron en mayor medida el comprometido y el colaborador, le siguió el comportamiento competitivo, evasivo y complaciente. En cuanto a los medios que utilizaron estuvo la negociación cuando el conflicto se presentó entre dos estudiantes, la conciliación cuando se presentó entre grupos y la mediación cuando hubo dificultad en el proceso y necesitaron de la colaboración del interventor.

A partir de esto se redujeron la presencia de comportamientos conflictivos en un 80% el porcentaje más amplio observado hasta el momento. Porcentaje que se dedujo a partir de la observación, las entrevistas, las referencias de los padres de familia, docentes y los mismos alumnos de la institución.

Fase de Evaluación General del Proceso

Durante la investigación aproximadamente el 96% de los estudiantes lograron trabajar en equipo para conseguir los fines propuestos. La integración permitió reconocer al otro en el proceso para llegar a la meta establecida, generó un ambiente de participación, respeto por el otro y competencia sana.

Los estudiantes lograron expresar su pensar, sentir y actuar frente a los comportamientos conflictivos. A partir de la intervención los participantes dieron un nuevo

sentido al conflicto en tanto dejaron de expresarlo de manera negativa, reconocieron que puede ser un agente de cambio en tanto el estilo de comportamiento es diferente y los medios de asumirlo son adecuados. De esta manera el 70% de los estudiantes expresaron notar un cambio significativo a medida que el proceso avanzó en su entorno escolar y familiar, se evidenció esto a partir de frases como: “ya no tengo problemas con mi compañero” “antes “x” solo me molestaba con apodosos ahora ya no lo hace” “desde que hable con el ya no se presentan los problemas” “llegamos a cuerdos con mis papas para la hora de salida y de hacer tareas”.

El cambio se concibió a modo positivo en la medida que se utilizó comportamientos participativos y de colaboración, así también en cuanto más se utilizó la negociación, conciliación y mediación se presentaron menos conflictos incluso con otros entes de la institución, entre los que estuvieron docentes, familia y comunidad. Cambios reafirmados por estos entes a partir de expresiones positivas ante el trabajo realizado y el cambio que observaron en los participantes, como por ejemplo: “el trabajo que realizaron si dio resultado” “en el curso en el que trabajaron ya es posible dar clases” “ahora puedo hablar con mi hijo y ya no hay tantos problemas”.

Las reacciones que los participantes asumieron también dependieron de las situaciones que afrontaron, asimismo según las personas que se vieron involucradas en el conflicto los estilos de comportamiento y los medios para resolver la situación se tornaron en individuales o colectivas.

Estilos y Medios en Resolución de Conflictos

Anterior a la intervención se encontró que el 56% de los estudiantes cuando se encontraron frente a un conflicto, respondieron de la misma forma que la persona que inició el conflicto. Si la primera persona inició con un comportamiento de agresión verbal, el estudiante respondió con las mismas agresiones, sin deparar en el daño, las consecuencias, ni la solución más efectiva. El 20% de los participantes comentaron que la manera con la cual afrontaron un conflicto fue buscar ayuda de otra persona, y tan solo el 10% mencionaba el dialogo para enfrentar dichas situaciones.

Después de realizada la intervención el 80% de los estudiantes comenzaron a utilizar la negociación a fin de ser la manera más adecuada para enfrentar el conflicto por el cual atravesaron. A la vez que hubo un incremento en pedir ayuda a un tercero que por lo

general fueron los psicólogos practicantes de la institución o los docentes los cuales refirieron observar el cambio con frases como: “los estudiantes de sexto grado están pidiendo consejos sobre los problemas académicos y familiares que presentan” “los estudiantes de mi curso dijeron que están asistiendo a psicología y que les sirvió” “desde que ese estudiante me expresó la situación por la que estaba pasando las cosas mejoraron entre los dos”.

Con respecto a lo colectivo cuando el conflicto se dio en un determinado grupo de personas y afectó a varios individuos, los estudiantes en un primer momento asumieron que las estrategias para solucionar la situación acontecida fue realizar el comportamiento de quien lidero la situación.

Durante la intervención el 85% de los estudiantes asumieron que en alguna ocasión se miraron involucrados en una situación conflictiva de carácter colectivo, la manera de reaccionar admitieron no fue acertada, pues recurrieron a actos violentos que trajeron consecuencias a personas lastimadas psicológica o físicamente. Anunciaron que su forma de responder fue conducida por decisiones tomadas por la persona que lideró el acto, convirtiéndose en seguidores de las acciones producidas.

Dentro del proceso de investigación se evaluaron con los estudiantes los contenidos trabajados. Se encontró que más del 75% de los estudiantes asimilaron adecuadamente lo expuesto y trabajado durante los encuentros. Se reconoció la dinámica del conflicto y a través del comité y la asamblea, las consecuencias negativas de la realización de los comportamientos conflictivos, los cuales fueron expuestos y ejemplificados con casos que los estudiantes vivieron en su cotidianidad. Propusieron alternativas de acción y solución.

Este resultado significativo en el aprendizaje, se lo atribuyó en gran medida a las estrategias dinamizadoras y enriquecidas con actividades de lúdica, juego, relajación entre otras que permitieron afianzar los conocimientos y colocarlos en práctica.

Según los resultados del trabajo realizado con respecto a los medios para enfrentar los conflictos en colectivo los estudiantes incrementaron la utilización del consenso, la mediación y la asamblea del aula, para darle una solución adecuada al conflicto. Se encontró que cada uno adoptó los medios dispuestos según la situación que se presentó y tuvo mayor afinidad con uno de ellos. Aun cuando se conoce y asume los demás.

Los participantes asumieron que en un conflicto donde intervinieron varias personas y fueron afectadas directa o indirectamente fue viable y pertinente pensar en el medio de la conciliación. A la vez reconocieron poder utilizar la negociación individualmente.

Al orientar y trabajar los diferentes estilos de comportamiento ante situaciones conflictivas (competitivo, complaciente, evasivo, comprometedor, colaborador) se incrementó la participación de los estudiantes masivamente, mostrándose atentos ante los casos presentados. Después de su orientación y respectiva retroalimentación, cada estudiante asumió una posición frente a la opción más adecuada en caso de presentarse una situación conflictiva.

De acuerdo a lo anterior se observó que el 50% de los estudiantes presentaron un comportamiento colaborador, en tanto buscaron soluciones satisfactorias que beneficiaron a ambas partes. Tuvieron presentes las causas y consecuencias. El 30% presentaron un comportamiento de compromiso en cuanto sus acciones fueron encaminadas a la negociación de acuerdos en muchos casos en beneficio de las dos partes. El 10% mantuvo el comportamiento complaciente frente a las situaciones conflictivas dejándose llevar por los argumentos de la otra parte involucrada. El 5% mantuvo el comportamiento de evasión al no realizar las actividades propuestas ni involucrándose dentro de los diferentes procesos para la solución del conflicto y el restante 5% mantuvo un comportamiento competitivo, en cuanto asumieron las actividades a modo de juego con ganador.

DISCUSIÓN

Dentro de las instituciones educativas surgieron diversas problemáticas que generaron malestar en sus integrantes. Abramovay (2005) sostuvo que las acciones encaminadas a solucionar estas situaciones no han sido suficientes, presentándose cada vez con mayor frecuencia. Dentro de las problemáticas que se presentaron en las instituciones Moreno y Torrego (1999) expusieron los comportamientos conflictivos en las aulas a fin de que sea uno de los temas principales sobre los cuales la sociedad empezó a tomar conciencia.

A partir de lo anterior, esta investigación en primera instancia concientizó a los estudiantes sobre el conflicto como un proceso que está inmerso en la realidad del hombre y se presenta en diferentes áreas donde se desarrolla la vida cotidiana. Las diferentes actividades realizadas consignadas en la matriz de intervención, lograron que la connotación negativa frente al conflicto fuese resignificada y permitió realizar cambios positivos para ellos. Así también acercó a los estudiantes a diversas situaciones conflictivas que se evidenciaron dentro de la institución. Se hizo énfasis en los comportamientos conflictivos expuestos por Moreno y Torrego (1999) entre los que estuvieron: disrupción en las aulas, indisciplina, violencia física, vandalismo y daños materiales. A partir de esto se enseñó adecuados medios para resolver y prevenir conflictos en la institución. Se posicionó a los estudiantes como actores directos de los comportamientos conflictivos, se logró lo expuesto por Domínguez (2002) cuando ellos formularon soluciones que beneficiaron a todos.

Gomes, Puyal, Sanz, Elboj, & San Agustín (2006) señalaron que las instituciones al ser reflejo de la sociedad en la que se encuentran ofrecen mecanismos socializadores acordes. En concordancia los estudiantes de la institución presentaron inadecuados medios para solucionar conflictos algunos de ellos son responder de igual manera que su compañero agresor, insultos, venganza, entre otras. Estas reacciones se presentaron a consecuencia de lo aprendido dentro de su contexto familiar y social, así Abramovay (2005) planteó que la sociedad no ofrece mecanismos adecuados de enfrentar la realidad. Lo anterior se enmarcó en la principal causa de mantener y replicar los diferentes comportamientos conflictivos, a continuación se analizó los siguientes factores que mantuvieron los comportamientos.

El segundo factor que mantuvo los comportamientos conflictivos dentro de la institución fue la escasa aplicación de sanciones por parte de la coordinación de convivencia y los docentes. Los estudiantes refirieron que estas irrisorias sanciones dependieron en muchos casos de la simpatía, peligrosidad, personalidad entre otras del alumno, que fueron juzgadas por el criterio de los docentes y generó lo expuesto por Caicedo (2007) la incredulidad por parte de los educandos sobre el cumplimiento de las sanciones del manual de convivencia, así también impulsó la posterior replicación de las conductas conflictivas. Asimismo las sanciones fueron de carácter restrictivo, por ejemplo sacarlo del aula de clases, no permitirle hablar, expulsarlo entre otras.

Según Caicedo y Rocha (2000) las sanciones restrictivas no son funcionales, en cuanto no enseñan nada al estudiante. Se debió aplicar sanciones pedagógicas que contribuyeran al entendimiento de las consecuencias negativas de los comportamientos conflictivos. De esta manera se logró crear un comité en resolución de conflictos a partir de la implementación de la mediación. Este comité fue conformado por el área de psicología, coordinación de convivencia, representantes de los padres de familia, docentes y estudiantes, donde la principal función fue crear sanciones educativas a partir de trabajo comunitario y realización de tareas a manera de exposiciones sobre las consecuencias negativas del comportamiento conflictivo a cursos inferiores.

La escasa o excesiva autoridad del docente es el tercer factor que mantuvo los comportamientos conflictivos. En acuerdo con Noel (2007) la autoridad se convirtió en un mantenedor de los comportamientos conflictivos en tanto no se resolvió la situación que generó malestar, sino que se interrumpió. Lo anterior básicamente tuvo que ver con tres factores. El primero debido a una amenaza o agresión verosímil de un perjuicio por parte de una de las partes involucradas, por ejemplo: agredir al docente fuera de la institución o por el contrario que el docente a empujones retire al alumno del curso. La segunda tuvo que ver con ceder debido al temor que le produjo la amenaza o agresión, por ejemplo que rayen o roben partes del carro o la moto al docente o por parte de este amenazar al alumno con expulsarlo o pegarle. La tercera consistió en la simulación por parte de uno de los contendientes de acatar la solicitud, situación que generalmente se presentó en los estudiantes.

En acuerdo con Martínez (2005) estas situaciones no resolvieron los comportamientos conflictivos sino que generalmente se formó una coacción, en tanto los actores del conflicto señalaron la excesiva, la falta o pérdida de autoridad generadora de malestar. De esta manera se trabajó con los estudiantes a partir de los postulados de Noel (2007) en la realización de asambleas de aula. Los educandos llegaron a conclusiones y consensos sobre las sanciones que fueron aplicadas para quien realizó los comportamientos que ocasionaron malestar en el desarrollo de las clases. Comprendieron la labor del docente encargado a modo de facilitador, el cual reguló el buen comportamiento. Las sanciones que generalmente se aplicaron fue el pagar una cuota, hacer aseo al salón de clases en la hora del descanso, recoger basura en los patios entre otras.

Es un hecho evidente que el grupo juega un papel primordial en el control y el gobierno dentro de clases. García (2008) sostuvo que los estudiantes imitan la manera de hablar, de vestir, las normas de comportamiento social de sus amigos. Este cuarto factor se constituyó a manera de mantenedor de los comportamientos conflictivos en tanto que los estudiantes muchas veces imitaron los comportamientos de hablar en clases, decir chistes, pedir permisos en horas de clase entre otros, en búsqueda de aceptación y con refuerzo positivo dentro de las reglas de sus compañeros.

El grado de aceptación frente a los comportamientos conflictivos tuvo un índice alto, en acuerdo con García (2008) en la medida que el compañero que más los realizó se convirtió en un punto de referencia para evaluar sus acciones. Igualmente cuando los educandos lograron conseguir una posición destacada dentro del grupo, valorizaron las normas de conducta inadecuadas y en consecuencia más intensa fueron las presiones para su cumplimiento por parte de los otros compañeros.

Lo anterior generó incremento por imitación de los comportamientos conflictivos, pero a su vez y según Fierro (2005) los estudiantes que no se acoplaron a las normas establecidas presentaron otros comportamientos por ejemplo el chisme, las quejas frecuentes al docente, el aislamiento, en algunos casos la violencia física a manera de peleas, apodos entre otras, que produjeron conflictos interpersonales en el aula.

Para contrarrestar estas consecuencias se implementó un cuadro de puntos positivos y negativos. Esta estrategia consistió en consensuar con los estudiantes las reglas para ganar un punto positivo o negativo. De esta manera quien completó cinco puntos de la misma

clase obtuvo una nota positiva o una nota negativa. Los encargados de colocar los puntos fueron los mismos estudiantes en las asambleas de aula que se realizaron. La delimitación fue el realizar o no un comportamiento conflictivo. Con esto se logró lo propuesto por García (2008) crear una gestión dentro del aula para ajustar a partir del reforzamiento positivo al estudiante conflictivo, de esta manera los alumnos jugaron un papel primordial asumiéndose miembros del grupo.

A la vez esto generó conciencia frente a las consecuencias negativas de la realización de los comportamientos conflictivos, en tanto se partió de lo propuesto por Caicedo (2007) se creó actividades dirigidas a la definición de cada uno de los comportamientos conflictivos, desde la experiencia de los mismos participantes. Así estas definiciones y las sanciones ante su incumplimiento fueron colocadas dentro del aula de clases para una mayor aprensión. Esta estrategia contribuyó a contrarrestar la desinformación ante las consecuencias negativas de realizar los diferentes comportamientos conflictivos, por ende dejó de ser el quinto factor que mantuvo la dinámica del conflicto.

La Junta de Andalucía (2004) sostuvo que la exposición del hombre a los comportamientos violentos comienza a edades muy tempranas en la familia, los medios de comunicación, el sistema educativo entre otros. Esto se evidenció dentro de la institución en la medida que los comportamientos conflictivos son causados en mayor frecuencia por hombres, se evidenció en los reportes consignados por los docentes y por el área de convivencia escolar. Este fue el sexto factor que mantuvo las conductas en los estudiantes. Así los niños recibieron desde muy pequeños el mensaje y el refuerzo sociocultural de actuar agresivamente para la formación de su identidad masculina. Se conservó lo expuesto por Fierro (2005) la aceptación de una conducta violenta como algo de hombres y por ende la estigmatización de alumnos mal portados.

El cumplimiento por parte de los docentes de ciertas reglas simples constituyó un factor vital que mantuvo el orden en el aula. El séptimo factor que determinó el mantenimiento de los comportamientos conflictivos fue la utilización de estrategias rutinarias o monótonas por parte de los docentes. Esto generó comportamientos conflictivos entre los que están el sabotaje hacia las actividades, la distracción de compañeros a partir de chistes, de pedir cosas innecesarias, de mandarse mensajes en papeles entre otras. Situaciones creadas para evadir la monotonía de las clases perdieron también el sentido de

las mismas. García (2008) afirmó que una buena gestión de las clases permite a los alumnos elaborar una imagen clara de lo acontecido en el aula y de lo esperado en ellos al ser miembros de la clase. Esto los llevó a comprender las consecuencias de su conducta las positivas y negativas. Desde lo anterior se realizó encuentros con algunos docentes, donde se creó escenarios de dialogo entre ellos y los estudiantes con el propósito de negociar las estrategias para las clases. Así se siguió a Vaello (2003) en cuanto los encuentros fueron inducidos a través de una metodología variada y motivadora, desde el trabajo en grupos interactivos, colaborativos o de ayudantes, de esta forma el alumnado encontró utilidad e interés en lo acordado.

El octavo y último factor que mantuvo los comportamientos conflictivos fue que hasta el momento no se había implementado la enseñanza de medios alternativos para la resolución de conflictos. Asimismo la connotación negativa de conflicto fue determinante en la perpetuación de la dinámica. De esta manera la resignificación del conflicto como un ente que permitió el cambio fue el mayor aprendizaje por parte de los estudiantes a través de esta investigación. El concebir el conflicto de manera positiva dio paso a lo planteado por La Junta de Andalucía (2004) generó el cambio a partir de la creación de relaciones cooperativas, que se establecieron de acuerdo a los medios utilizados. Leoz (2006), lo denominó de la siguiente manera: “el hombre tiene la posibilidad de seguir adelante sin caer en un malestar, sin embargo es indispensable que se nutra de herramientas que lo ayuden a visualizar diferentes alternativas de solución” (pag. 3).

El haber propiciado un espacio donde se orientó sobre adecuados medios en resolución de conflictos logró la comprensión de distintos comportamientos que generaron malestar. De esta manera también hubo un cambio significativo dentro de la dinámica que los mantuvo. A través de esta investigación se estableció la relación entre comportamientos conflictivos y resolución de conflictos, denominándola según López (2006) a modo de una relación positiva e inversamente proporcional. De esta manera a mayor comprensión y uso de los medios en resolución de conflictos, menores comportamientos conflictivos se presentaron. En acuerdo con Caruana (2010) se dedujo que a mayor entendimiento de la dinámica de los diferentes comportamientos conflictivos y las consecuencias psíquicas y comportamentales que generaron, mayor fue la sensibilización y comprensión ante el comportamiento y se evitó realizarlo en una próxima ocasión. Lo anterior se visualizó en el

transcurso de la investigación. Se observó a medida que se avanzó en el proceso, de esta manera la fase que mas conocimiento y empoderamiento logró con los estudiantes fue la de aprender haciendo, según Caruana (2006) esto se debió al grado de participación que se les otorgo en los distintos procesos, así mismo el poder ejemplificar los diferentes casos a partir de dramatizados contribuyó para aquellos estudiantes que no participaron activamente, en la medida que observaron las respuestas y actitud adecuadas para resolver el conflicto. Esto nos dejó claro que para que existiera una mayor asimilación de los medios para prevenir conflictos y de las consecuencias negativas de realizarlos, los alumnos tuvieron que estar presentes con vos y voto en todo el proceso de aprendizaje. Por otra parte el uso de los medios alternativos para la prevención y solución de conflictos (negociación, conciliación, y mediación) los estudiantes satisfactoriamente los incorporaron a su repertorio de respuestas frente al conflicto.

Frente a lo anterior García (2008) expuso que los nuevos comportamientos por parte de los estudiantes son fundamentales para el proceso, al ser ellos los encargados de reforzar positiva o negativamente los mismos. La respuesta positiva por parte de los estudiantes ante la nueva actitud desencadenó la respuesta funcional y adecuada para resolver el conflicto. Por consiguiente este resultado fue posible a partir de lo expuesto por Caicedo (2005) quien afirmó que la facilitación para llegar a acuerdos que promovieron soluciones al conflicto dependió del grado en que los educandos estuvieron involucrados en el proceso de solución.

Para reafirmar lo anterior en un comienzo se presentaron en mayor medida los estilos de comportamiento de evitación, competición y acomodación ante una situación conflictiva. En acuerdo con García y Ugarte (2007) el comportamiento de evitación se presentó cuando se escondió o se dejó pasar el conflicto, debido a la repentina tranquilidad que desencadenó, pero la situación se presentó nuevamente y generó mayor malestar. En cuanto al estilo de comportamiento de competición en acuerdo con Laca (2005) se presentó debido a la creencia cultural del ganador, es de esta manera que los estudiantes le dieron más importancia a ganar de cualquier forma, que a darle una solución justa a la situación, deterioró en muchos casos la relación. Respecto al estilo de comportamiento de acomodación Laca y Álzate (2004) sostuvieron que se presentó debido a la anteposición de las necesidades del otro a las propias, o cuando se tomó la decisión bajo algún tipo de

presión. Precisamente los estudiantes que presentaron este estilo de comportamiento fueron aquellos que no tuvieron una participación activa dentro del aula, así también lo hicieron aquellos que se sintieron amenazados por la actitud de quien realizó el comportamiento conflictivo.

En el transcurso de la investigación los anteriores estilos de comportamientos se redujeron notablemente. Por consiguiente los estilos de comportamiento de colaboración y comprometido se presentaron en mayor medida en acuerdo con Caicedo (2005) esto se logró debido a que los estudiantes fueron los principales actores del proceso. En relación con el estilo de comportamiento colaborador, la solución al conflicto fue satisfactoria en cuanto requirió más tiempo y dedicación a la situación, así también la escucha y empatía con el otro fortaleció la relación entre los estudiantes.

Se presentó lo expuesto por García y Ugarte (2007) cuando los estudiantes reconocieron la participación de la otra parte en el conflicto, comprometieron sus ideas, pensamientos y emociones se encontró una solución que benefició a ambas partes. Los resultados fueron posibles gracias a las estrategias de asamblea de aula y el comité de resolución de conflictos. Se comprendió lo expuesto por Thomas y Killman (2008) quienes sostuvieron que los estilos de comportamiento se presentan frente a dos ejes: el primero concerniente a la meta que es la preocupación por uno mismo y el otro eje correspondiente a la relación en cuanto a la preocupación por el otro. De esta manera el comportamiento evasivo se encuentra en una posición neutra. El comportamiento competitivo se situó solo en uno de los ejes el que corresponde a la preocupación por uno mismo. El estilo de comportamiento complaciente se ubicó solo en el eje de la preocupación por el otro. Se dedujo que estos estilos de comportamientos mantuvieron relaciones disfuncionales y dificultó en mayor medida la búsqueda de una solución a los comportamientos conflictivos.

En relación a los estilos de comportamiento colaborativo, comprometido se estableció lo propuesto por Thomas y Killman (2008), de esta manera el comportamiento en relación a los dos ejes mencionados anteriormente se situó en el centro de estos, mantuvo un equilibrio entre la preocupación por uno mismo y por los otros. Con respecto al comportamiento colaborativo este se posicionó en lo más alto de los dos ejes, convirtiéndolo en el más funcional para mantener relaciones interpersonales y personales, contribuyó también a la búsqueda de soluciones que beneficiaron a ambas partes.

En cuanto a los medios para enfrentar y solucionar los comportamientos conflictivos se enseñaron tres: mediación, negociación y conciliación. Que fueron trabajadas dentro de la asamblea de aula y los diferentes comités integrados por los mismos estudiantes. Se creó escenarios de relajación, esparcimiento elementos que según Caruana (2006) brindaron confianza y seguridad al estudiante para que expresaran pensamientos y sentires. Desde un trabajo individual los estudiantes hicieron uso de los procesos de negociación y mediación, mecanismos que resaltaron mas las respuestas inmediatas y que fueron muy funcionales para resolver el conflicto entre dos o más estudiantes sin ser un gran número de ellos. de esta manera se utilizó la negociación cuando los involucrados tuvieron voluntad de diálogo, con apertura para escucharse mutuamente sin necesidad de un tercero, confianza en que el proceso les ayudaría a solucionar la situación, adecuadas condiciones y el momento propicio.

En cuanto a la mediación esta fue utilizada cuando se presentó entre los involucrados: voluntad para dialogar, construcción de un acuerdo, apertura para escucharse mutuamente y con respeto, dificultades para dialogar y enfrentarse cara a cara, necesidad de una tercera persona que los oriente en el proceso.

El consenso fue de gran ayuda cuando se presentaron conflictos que involucraron a un número considerable de estudiantes. Llegar a acuerdos a partir de las mayores alternativas y percepciones generadas en el grupo permitió enseñar a los estudiantes esta estrategia y también normas de cortesía entre las que estuvieron: respetar la palabra del otro, la importancia de escuchar, expresar los sentimientos y pensamientos lo cual dio una solución que no solamente benefició a un grupo sino a todos los involucrados. El anterior proceso permitió reconocer lo planteado por Leoz (2006) quién expresó que existieron situaciones que son complejas, presentándose complicaciones, llegó a veces a encontrarse con realidades en las cuales se hizo necesario la consulta o intervención de terceros entre los que estuvieron los compañeros, los docentes y psicólogos de la institución, los cuales aportaron elementos, instrumentos y herramientas eficaces para la superación del conflicto.

De esta manera las situaciones que promovieron el uso del consenso fueron: que el conflicto involucró varias partes. Cuando el conflicto fue complejo y requirió de diversas estrategias para llegar a un acuerdo. Así también cuando se necesitó de la presencia de un tercero que orientara el proceso y promoviera un acuerdo.

El recurrir a diferentes alternativas a nivel grupal o individual generó un fuerte impacto en los grados sextos. De esta manera con estudiantes con los cuales su comportamiento generó un ambiente de discordia e indisciplina, se inició un proceso de mediación, con el respaldo del coordinador de disciplina, los padres de familia, un docente testigo, las partes involucradas en el conflicto y el área de psicología a modo de ente mediador, se siguió los pasos y anotaciones del proceso según lo planteó el Ministerio de Educación Perú (2009). Lo anterior se realizó con el debido proceso ante la situación conflictiva y con las partes involucradas, permitió llegar a compromisos y a la vez se cumplió con el manual de convivencia. Este proceso llevó a los estudiantes a responsabilizarse de sus comportamientos, asumieron las consecuencias de sus actos de forma inmediata así también los padres de familia se involucraron de manera activa en el proceso de formación del estudiante.

Los logros positivos alcanzados por esta investigación son reconocidos por parte de los docentes de la institución los cuales manifestaron que los estudiantes redujeron los conflictos antes presentados dentro de los salones. Éstos recurrieron a estrategias que brindaron soluciones adecuadas entre las que estuvieron el dialogo, la confrontación y el recurrir a otro a manera de mediador y facilitador del proceso de solución. Se resaltó también que los docentes expresaron que el nivel académico por parte de los estudiantes mejoró en cuanto se generó un mejor clima escolar. Los estudiantes al sentirse a gusto dentro del aula, donde los comportamientos conflictivos disminuyeron de manera satisfactoria, presentaron mayor disposición en las clases.

Los docentes aun cuando se situaron dentro del trabajo como beneficiarios no directos, dieron cuenta del avance de los estudiantes y del comportamiento de los mismos dentro del aula de clases, al recibir orientación sobre la resolución de conflictos dentro de la institución, lograron asimilar la importancia de vincularse al trabajo para dar manejo a las situaciones conflictivas que se presentan en la interrelación docentes estudiantes dentro de la institución de una manera adecuada, desde esta perspectiva, los estudiantes recurrieron de forma más frecuentes y con seguridad, percatándose de la ayuda que podían y pueden recibir al plantearles una situación que en sus vidas y en la cotidianidad está generando malestar.

CONCLUSIONES

A partir de la creación de escenarios como la asamblea de aula, las dramatizaciones, los comités en resolución de conflictos, el aprendizaje de los medios alternativos entre los cuales se encuentran la negociación, mediación y conciliación, fueron asimilados en gran medida, a la vez el compromiso y la participación de los educandos en el proceso conllevaron a que los medios fueran utilizados cuando se presentaron los diferentes comportamientos conflictivos, permitiéndoles afrontarlos y darle una adecuada solución.

En la institución se presentaron diversos comportamientos conflictivos (disrupción en el aula, violencia física, indisciplina, vandalismo y daños materiales), situaciones que se mantuvieron gracias a la presencia de diversos factores entre los que predominaron, el aprendizaje de comportamientos dentro del contexto escolar y familiar, la intermitencia en la aplicación de sanciones correctivas dentro del manual de convivencia, el desconocimiento de las consecuencias negativas de realizar los diferentes comportamientos que generaron conflicto, el refuerzo positivo que los estudiantes les otorgaron a quienes realizaron los comportamientos, la pérdida, excesiva o difusa autoridad principalmente por parte de los docentes, el uso de estrategias monótonas o rutinarias a la hora de realizar las clases, la escasa enseñanza de medios alternativos que no permitieron afrontar y prevenir los diferentes conflictos.

Desde la realización de los encuentros encaminados a enseñar medios alternativos para la resolución de conflictos, los estudiantes comenzaron a incorporarlos en su repertorio de respuestas, estos usaron los medios en las diferentes situaciones de conflicto que se presentaron, entre mas se utilizaron la negociación, mediación y conciliación, menor fue la presencia de los comportamientos conflictivos, lo anterior también se produjo gracias a la concientización por parte de los estudiantes frente a las consecuencias negativas de realizar dichos comportamientos en sus relaciones interpersonales y en su proceso enseñanza aprendizaje, se contó con un espacio donde expresaron sentimientos y

emociones, contaron sus diferentes experiencias y expresaron sus necesidades, esto contribuyó a la aprensión de los medios.

Frente a los estilos de comportamiento se estableció que al no conocer medios adecuados para prevenir y solucionar conflictos, los comportamientos que prevalecían eran de evitación, competición y acomodación. A medida que se conocen, se incorporan o son puestos en práctica, los estilos de comportamiento se cambian por cooperativo o colaborador y comprometido. Los alumnos buscan una solución justa y en mayor medida equitativa para ambas partes. Los anteriores comportamientos fueron reforzados al existir escenarios dentro de la institución que favorecieron la participación activa de los educandos en los distintos procesos. Los medios se convirtieron en una respuesta inmediata para solucionar los conflictos, se observó que la negociación fue el medio más utilizado cuando hay un enfrentamiento entre dos actores. La conciliación y la mediación se usaron cuando se presentaron conflictos entre los diferentes grupos, o con otros entes de la institución. De igual manera existió un incremento importante en la solicitud de ayuda a los psicólogos practicantes y docentes a la hora de enfrentar un conflicto, lo cual permitió ampliar la mirada hacia más propuestas alternativas de solución.

Dentro del trabajo los docentes aun cuando se situaron como beneficiarios no directos, fueron parte fundamental en tanto dieron cuenta del avance de los estudiantes y del comportamiento de los mismos dentro del aula de clases, al recibir orientación sobre la resolución de conflictos dentro de la institución, lograron asimilar la importancia de vincularse al trabajo para dar manejo a las situaciones conflictivas que se presentan dentro de la institución de una manera adecuada, desde esta perspectiva, los estudiantes recurrieron a ellos de forma más segura, percatándose de la ayuda que podían y pueden recibir, estableciéndose este como un proceso que en parte da continuidad al trabajo realizado.

LIMITACIONES

En el presente trabajo se encontró una limitación que se consideró importante para el desarrollo de la investigación, consistió en la falta de cumplimiento de sanciones disciplinarias por parte de la institución para aquellos estudiantes que presentaron comportamientos conflictivos, que llegaron a término de violencia y bullying escolar. Ante esta limitación se procedió a fortalecer con los estudiantes las bases para poner en práctica los medios alternativos para prevenir situaciones conflictivas. De igual manera, con las personas encargadas de establecer las sanciones pertinentes se planteó la importancia de ejercer mayor control sobre los correctivos dispuestos, con fin de formar una visión clara frente a la autoridad que se presentó, asimismo se presentó un ejemplo real de las repercusiones que conllevó el ejercer comportamientos conflictivos que no fueron aceptados dentro de la institución. La limitación fue manejada y aportó al desarrollo del proceso investigativo.

Dentro de la Institución Educativa Juanambú no se contó con personal de psicología permanente, esto fue observado como una limitación, puesto que no existió una persona idónea con conocimientos frente al tema que se comprometía con el trabajo frente a la resolución adecuada de conflictos y vele por la continuidad de los procesos realizados a través del tiempo. El dar cuenta de esta limitación dio pie para que los docentes de la institución se enteraran a profundidad del proceso que se desarrolló con los estudiantes, participaron de encuentros encaminados a visualizar el tema del conflicto, ofrecieron herramientas que permitieron orientar a sus estudiantes ante la presencia de un suceso conflictivo que generó malestar.

RECOMENDACIONES

Mantener el compromiso por parte de los miembros de la institución para conservar un rol activo dentro de los procesos de la unidad de psicología.

En el caso de la resolución de conflictos con los estudiantes se implementaron diferentes estrategias que son reconocidas útiles por ellos y adecuadas a la hora de resolver los conflictos que se presentan dentro o fuera de la institución. Entre estas estrategias se encuentran la formación del comité de convivencia y resolución de conflictos, encargado de estar atentos a los conflictos que suceden dentro del salón con sus compañeros y pasar reporte de la situación acontecida y de una alternativa de solución por parte del estudiante, de esta manera se incrementó sus habilidades para resolver conflictos, así también colaboraron con la convivencia del salón y aportaron a la solución desde su punto de vista. La recomendación enfatiza en el hecho de seguir ejerciéndolas en el contexto en el cual se encuentran, aun si los conflictos han disminuido.

Con respecto a la estrategia de llamado a pequeña asamblea donde los estudiantes tienen la oportunidad de debatir frente a un conflicto presentado, expresar su pensar, sentir y actuar frente al tema tratado, da soluciones ante la forma de enfrentar la situación positivamente, da la posibilidad de mantener a los estudiantes dentro del proceso de resolución de conflictos haciéndolos partidarios del cambio que en ellos se genera, esta estrategia puede adquirir sostenibilidad en el tiempo, es recomendable optar por su realización de manera intermitente e intercambiar su funcionalidad con temas que generen interés en los estudiantes.

Para futuros estudios encaminados a trabajar conflictividad en las aulas se recomienda involucrar a diferentes entes de la comunidad educativa, de igual manera realizar un trabajo que involucre directamente a la familia, esto permitirá enriquecer el proceso de formación en resolución de conflictos en el ambiente familiar, tener mayor control en el contexto del hogar y vislumbrar una perspectiva integral del proceso enmarcado.

Se sugiere tener en cuenta este trabajo de investigación a manera de guía para dar inicio a nuevos procesos, para el diagnóstico del entorno, el reconocimiento de la metodología utilizada para generar procesos que faciliten y fortalezcan las herramientas utilizadas para afrontar situaciones conflictivas.

REFERENCIAS

- Abramovay, M. (2005). Violencia en las escuelas un gran desafío. Recuperado el 16 de febrero de 2012 en <http://www.rieoei.org/rie38a03.htm>
- Aignerren, M. (2002). La Técnica de Recolección de Información mediante los Grupos Focales. CEO, Revista Electrónica N° 7. Recuperado el día 18 de marzo de 2012 en <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/viewFile/1611/1264>
- Ander, E. (1997). Técnicas de Investigación Social. 21 ed. Buenos Aires: Lumen.
- Baez, J., Perez, J. (2007). Investigación cualitativa. Madrid: ESIC. 24.
- Bonilla, E., Rodríguez, P. (2005). Más allá del dilema de los métodos. Grupo Editorial Norma. 47, 117
- Buendia. E. (1998). Métodos de Investigación en Psicopedagogía. Madrid. Texto recuperado el 14 de septiembre de 2012 en: http://eav.upb.edu.co/banco/sites/default/files/files/INVESTIGACIONPSICOLOGIAYEDUCACIONAMBIENTAL_0.pdf
- Caicedo, Y. (2007). ¿Los Manuales de Convivencia Enseñan a Convivir? Facultad de Ciencias de la Educación. UPTC. Texto recuperado el 17 de agosto de 2012 en: http://aplica.uptc.edu.co/Publicaciones/CuadernosPsicopedagogia/Documents/N4_Articulo4.pdf
- Caicedo, Y; Rocha, C (2000). Los comités de convivencia: escenarios para la gestión de los conflictos escolares. Revista Pedagógica.
- Cid, P., Díaz, A., Pérez, M., Torruella M., Valderrama, M. (2008). Agresión y violencia en la escuela como factor de riesgo del aprendizaje escolar. Recuperado el 13 de febrero del 2012, de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532008000200004
- Caruana, A. (2010). Propuestas y experiencias educativas para mejorar la convivencia. Recuperado el 23 de febrero del 2012 de, http://www.observatorioperu.com/libros/Para%20mejorar_convivencia_caruana.pdf
- Cedeño, M. (2001). Aportes de la Investigación Cualitativa y sus Alcances en el Ámbito Educativo. Universidad de Consta Rica. Recuperado el 03 de septiembre de 2012 en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=44710105>
- Deslauriers, J. (2004). Investigación cualitativa. Guía práctica. Pereira, Colombia: Papiro.

- Domínguez, Z. (2002). El conflicto y su manejo. Antioquia, Colombia.
- Espinoza, O., Torres, S., Zapata, M., Ortega, N & Restrepo, S. (2008). Programa de Orientación Profesional y Proyecto de Vida. Secretaria de Educación para la cultura Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria. Recuperado el 3 de mayo de 2012 en <https://sites.google.com/site/programadeextensioncomunitaria/proyectos-de-extension-2010/programa-de-orientacion-vocacional>
- Fiero, M. (2005). El Problema de la Indisciplina desde la perspectiva de Gestión Directiva en Escuelas Públicas del Nivel Básico. Distrito Federal México. Texto recuperado el 13 de septiembre de 2012 en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/140/14002710.pdf>
- Filistead, W. (1986). Métodos Cualitativos, una Experiencia necesaria en la Investigación Evaluativa. España. Ediciones Morata.
- Fonseca, S., Montoya, M. (2007). Modelo de intervención en crisis en atención psicológica primaria, en la recepción del desplazado forzado atendido por la defensoría del pueblo. Universidad de Pamplona. Recuperado el 5 de abril de 2012 en http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/hermesoft/portallIG/home_1/recursos/tesis/contenidos/pdf_tesis/pdf_2/02052007/intervencion_en_crisis.pdf
- García, A. (2008). La Disciplina Escolar. Universidad de Murcia. Texto Recuperado el 15 de septiembre de 2012 en: <http://edit.um.es/library/docs/books/disciplina-escolar.pdf>
- García, H: Ugarte, D. (2007). Resolviendo Conflictos en la Escuela. Asociación Peruana de Negociación, Arbitraje y Conciliación. Texto recuperado el 10 de septiembre de 2012 en: http://www.ocse.mx/pdf/192_Garcia.pdf
- Gómez, L. (1994). *Psicología educación y comunidad*. (p. 11). Bogotá, Colombia: Almudena Editores.
- Gomes, C., Puyal, E., Sanz, A., Elboj, C & San Agustín, M. (2006). Las relaciones de convivencia y conflicto escolar en los centros educativos aragoneses de enseñanza no universitaria. Recuperado el 17 de febrero de 2012 en http://convivencia.educa.aragon.es/admin/admin_1/file/DOC/Investigacion_Convivencia.pdf
- Hidalgo, M. (2009). Programa de intervención para la resolución de conflictos estudiantiles dirigido a los jóvenes el séptimo (7°) grado de la UEN Liceo “Andrés Bello”. *Una*

- alternativa para la inducción de Valores de la No-violencia hacia la Convivencia Ciudadana.* Recuperado el 16 de febrero del 2012 en <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=41012305011>
- Huerta, J. (1998). Los grupos focales. Texto recuperado el 28 de marzo de 2012 en http://academic.uprm.edu/jhuerta/HTMLobj-94/Grupo_Focal.pdf
- Junta Andalucía. (2004). *Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos.* Recuperado el 23 enero 2012, en http://213.0.8.18/portal/Educantabria/RECURSOS/Materiales/Biblestinv/Andalucia_%20Convivencia_escolar_y_resolucionpacifica_conflictos.pdf
- Korman, A. (2004). Metodología y Diseño de Investigación. Recuperado el día 17 de junio de 2012 en: http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/magadan_p_ge/capitulo5.pdf
- Laca, F. (2005). Actitudes y Comportamientos en las Situaciones de Conflicto. Universidad Veracruzana. México. Texto recuperado el 10 de septiembre de 2012 en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/292/29210108.pdf>
- Laca, F; Alzate, R. (2004). Estrategias de Conflicto y Patrones de Decisión bajo presión de Tiempo. Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades. Texto recuperado el 10 de septiembre de 2012 en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/292/29210108.pdf>
- Leoz, J. (2006). *Conflicto, Mediación y Psicología Social.* Recuperado el 13 de septiembre de 2011, desde <http://www.campogrupal.com/conflicto.html>
- López, E. (2006). Estadística Descriptiva Variada. Dpto: MIDE, UCM. Texto recuperado el 15 de septiembre de 2012 en: <http://www.ucm.es/info/mide/docs/CorrelPearson.pdf>
- Martínez, M. (2000). La investigación acción en el aula. Revista electrónica Agenda Electrónica Volumen 7. Texto recuperado el 14 de septiembre de 2012 en: <http://www.revele.com.ve/pdf/agenda/vol7-n1/pag27.pdf>.
- Martínez, V. (2005). Conflictividad escolar y fomento de la convivencia. Recuperado el 2 de marzo de 2012 en <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/800/80003804.pdf>
- Ministerio de Educación Chile. (2006). Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos, en el ámbito escolar. Recuperado el 12 de mayo en

http://www.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/CR_Articulos/resolucion%20pacifica%20de%20conflictos.pdf

Ministerio de Educación Perú. (2009). Aprendiendo a Resolver Conflictos en las Instituciones Educativas. Recuperado el 4 de mayo en <http://usuarios.multimania.es/pesegpa/pub/conflictos.pdf>

Mirebant, G. (2003). El concepto del Taller. Recuperado el día 23 de marzo de 2012 en: http://acreditacion.unillanos.edu.co/contenidos/NESTOR%20BRAVO/Segunda%20Sesion/Concepto_taller.pdf

Miles, M; Huberman, A. (1994). Análisis Cualitativo de Datos. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Moreno, J., Torrego, J. (1999). Resolución de conflictos de convivencia en centros escolares. Madrid. UNED. Texto recuperado el 1 de mayo de 2012 en http://www.institutomerani.edu.co/publicaciones/articulos/2009/La_violencia_en_los_colegios_de_Bogot%C3%A1.pdf<http://usuarios.multimania.es/pesegpa/pub/conflictos.pdf>

Mozer, H. (1990). La investigación acción, como nuevo paradigma en las ciencias sociales. Bogotá, Colombia: Punta de lanza.

Noel, G. (2007). La autoridad en Crisis: conflicto y autoridad en escuelas de barrios populares urbanos. Texto recuperado el 17 de agosto de 2012 en: http://www.me.gov.ar/curriform/publica/aut_crisis_noel.pdf

Paredes, O. (2009). Diseño y evaluación de un programa de intervención basado en la teoría de la acción razonada sobre el comportamiento de matoneo en estudiantes escolares. Recuperado el 16 de febrero de 2011 en http://www.bdigital.unal.edu.co/1656/1/Tesis_Olga_Luc%C3%ADa_Paredes_Garavito.pdf

Pérez, G. (1994). Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes. Madrid España. Ediciones Morata.

Pérez, G. (2002). Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes. La Muralla S.A. Texto recuperado el 3 de abril de 2012 en http://www.rmm.cl/usuarios/pponce/doc/200711151514230.6conferencia_gloria_perez_serrano.pdf

- Pérez, S. (2008). Modelo de investigación cualitativa. Buenos Aires, Argentina: Editorial Narcea.
- Rubio, J; Veras, J. (1999). El análisis de la realidad, en la intervención social. Métodos y técnicas de investigación. Madrid, España: Editorial CCS
- Silva G. (2008). “La concepción sobre el crimen. Un punto de partida para la exploración teórica”, en Derecho público, filosofía y sociología jurídicas: perspectivas para el próximo milenio, Bogotá, Universidad Externado de Colombia y Consejo Superior de la Judicatura. Recuperado el 2 de mayo de 2012 en <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/876/87602203.pdf>
- Suarez, M. (2002). Algunas Reflexiones sobre la Investigación Acción Colaboradora en la Educación. Revista Electrónica de Enseñanza de Ciencias. Texto Recuperado el 15 de septiembre de 2012 en: <http://saum.uvigo.es/reec/volumenes/volumen1/Numero1/Art3.pdf>
- Teppa, S. (2006). Investigación Acción Participativa en la Praxis Pedagógica diaria. Barquisimeto. UPEL.
- Thomas, K. & Killman, R. (2008). Modos de conflicto. *Instrumento*. Recuperado el 2 de febrero del 2012 en http://www.discoveryourpersonality.com/dyp3_pdf/Spanish/Spanish%20TKI%20Sample.pdf
- Torres, A. (1997). Enfoques cualitativos y participativos en investigación social. Aprender a investigar en comunidad. Bogotá Colombia: Corcas Editores Ltda
- Uruñuela, P. (2006). Convivencia y Conflictividad en las Aulas, Análisis Conceptual. Texto recuperado el 20 de marzo de 2012 en <http://www.educacionenvalores.org/spip.php?article1695>
- Vaello, J. (2003). Resolución de Conflictos en el Aula. Santillana. Texto recuperado el 12 de septiembre de 2012 en: http://www.xtec.cat/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/f90a12bb-7722-4e36-a558-d5fb6b02b531/estrategias_mejora_gestixn_aula_j.vaello.pdf
- Vallejo, M (2000). Investigación. Fundamento del plan de desarrollo comunitario. Modulo I-Investigación social. CINDE

Vizer, E. (2002). Metodología de Intervención en Practica Comunitaria: investigación-acción, capital y cultivo social.58. Recuperado el 28 de febrero de 2012 en <http://www.uff.br/mestcii/vizer2.htm>

Vold, G. (1967). Theoretical Criminology, 4ª ed., Nueva York, Oxford University. Texto recuperado el 3 de mayo de 2012 en <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/876/87602203.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

UNIVERSIDAD DE NARIÑO PROGRAMA DE PSICOLOGIA

“Consentimiento Informado Institucional”

El consentimiento informado institucional, de esta investigación, es la aceptación que la Institución Educativa Juanambú, proporciona de forma escrita, para llevar a cabo el proyecto de grado “ABRIENDO CAMINO HACIA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS”, el cual se desarrolla con estudiantes de grado sexto.

Esta investigación se considera sin riesgo, ya que no se manipulan variables sensibles a la conducta del ser humano, por el contrario posibilita a los estudiantes dar cuenta de las diferentes estrategias que existen en torno a la resolución de conflictos y de igual manera compartir experiencias en torno a lo trabajado, enriqueciendo sus conocimientos y actuar en pro de una resolución adecuada de conflictos presentes dentro y fuera de la institución.

La presente investigación se apoya para su construcción y proceso en el enfoque cualitativo, permitiendo un acercamiento a las experiencias, saberes y opiniones de los participantes, ayudando a vislumbrar de manera objetiva, clara y precisa la realidad, sobre la cual se tejen y enmarcan los diferentes comportamientos conflictivos que no permiten dar una solución adecuada a las situaciones que se presentan dentro del plantel educativo (Rodríguez, Gil, García, 1999).

Asimismo se realiza bajo la dinámica de la investigación acción, partiendo de las características individuales de cada uno de los participantes, enfocándose en su modo particular de resolver los diferentes conflictos, lo cual contribuye en la clasificación de comportamientos y favorece la construcción de distintas estrategias para un abordaje y aprendizaje en grupo.

La información se recogerá a través de grupos focales, talleres, entrevistas semi estructurada y observaciones vislumbradas antes, durante y después de los encuentros realizados con los estudiantes.

Esta investigación es considerada beneficiosa en tanto se convierta en un punto de partida y referencias para próximas investigaciones o proyectos que se dirijan a contribuir

en el bienestar institucional a partir del incremento de las estrategias en resolución de conflictos.

La institución o los participantes recibirán respuesta a las diferentes preguntas que les surja acerca de la investigación. Los participantes podrán retirarse de la investigación en el momento que lo deseen, sin ningún tipo de represalia.

Los nombres y toda información personal serán manejados en forma privada, sólo se divulgará datos generales de la investigación, donde se identifican los procesos de resolución de conflictos que les permiten afrontar a los estudiantes de grado sexto de la Institución Educativa Juanambú sus comportamientos conflictivos.

_____	_____
Nombre del rector	Firma
Cedula:	

_____	_____
Nombre del docente encargado	Firma
Cedula:	

_____	_____
Nombre del investigador	Firma
Cedula:	

_____	_____
Nombre del investigador	Firma
Cedula:	

Anexo 2

El área de psicología de la Institución Educativa Juanambú en convenio con la Universidad de Nariño, queremos solicitarle a usted padre de familia información sobre el proceso de escolarización de su hijo, para organizar la investigación que se llevara a cabo. Por lo tanto le pedimos el favor de ser sincero en su información.

Formato de Entrevista Semi-Estructurada para Expertos				
N°	Preguntas Padres de Familia	Pertinente	No pertinente	Puntaje
1	¿Me siento bienvenido en colegio? Si __ No__ Porque:			
2	¿Por qué ha escogido que su hijo(a) asista a esta institución?			
3	¿Cuáles considera usted que son las fortalezas de esta institución			
4	¿Estoy informado del rendimiento académico de mi hijo (a)? Si __ No__ Porque			
5	¿La institución provee a los estudiantes y maestros un ambiente sano y seguro? Si ____ No____ Porque			
6	¿Qué temas le gustaría que se trabajaran en la institución?			
7	¿Cuales considera usted que son las debilidades o problemas más relevantes de la institución?			
	Total			

El puntaje que se asigna es de 1 a 5 donde 1 es la menor calificación y 5 es la mayor.

Experto Evaluador

Anexo 3

El área de psicología de la Institución Educativa Juanambú en convenio con la Universidad de Nariño, queremos solicitarle a usted estudiante, información sobre el proceso de escolarización que está llevando, lo anterior con el fin de organizar la investigación que se llevara a cabo. Por lo tanto le pedimos el favor de ser sincero en su información.

Jornada: _____

Grado: _____

Fecha: _____

Formato de Entrevista Semi-Estructurada para Expertos				
N°	Preguntas Estudiantes	Pertinente	No pertinente	Puntaje
1	¿Me siento bienvenido en colegio? Si __ No__ Porque:			
2	¿Por qué escogí venir a esta institución?			
3	¿Cuáles considera usted que son las fortalezas de esta institución			
4	¿La institución me provee de un ambiente sano y seguro? Si ____ No____ Porque			
5	¿Comparto una buena relación con mis compañeros? Si __ No__ Porque:			
6	¿Comparto una buena relación con mis maestros? Si __ No__ Porque:			
7	¿Qué temas me gustaría que se trabajen en la institución?			
8	¿Qué dificultades o problemas eh encontrado en la institución?			
	Total			

El puntaje que se asigna es de 1 a 5 donde 1 es la menor calificación y 5 es la mayor.

Experto Evaluador

Anexo 4

El área de psicología de la Institución Educativa Juanambú en convenio con la Universidad de Nariño, queremos, solicitarle información sobre el proceso de escolarización que está llevando en la institución, lo anterior con el fin de organizar la investigación que se llevara a cabo. Por lo tanto le pedimos el favor de ser sincero en su información.

Formato de Entrevista Semi-Estructurada para Expertos				
N°	Preguntas Docentes	Pertinente	No pertinente	Puntaje
1	¿Cómo se siente en el colegio?			
2	¿Cuál es su participación en el colegio? (que hace usted por el colegio)			
3	¿Qué fortalezas encuentra usted dentro de la institución?			
4	¿Que le gustaría que se trabaje dentro de la institución?			
5	¿Cuáles cree usted que son las dificultades o problemáticas presentes en la institución?			
6	¿Cómo cree usted que se podría solucionar las problemáticas de la institución?			
7	¿Cómo contribuiría a la solución?			
	Total			

El puntaje que se asigna es de 1 a 5 donde 1 es la menor calificación y 5 es la mayor.

Experto Evaluador

Anexo 5

Queremos con tu ayuda empezar a generar procesos de resolución de conflictos en la institución. La presente entrevista tiene como propósito dar cuenta de los tipos de comportamientos conflictivos presentes en el aula. Para esto es importante que contestes con sinceridad, recuerda que es anónima.

Edad: _____ Curso: _____ Hombre ___ Mujer ___

No	PREGUNTA	Pertinente	No pertinente	Puntaje
1	¿Estás a gusto en el colegio?			
2	¿Te sientes o te has sentido solo/sola en el colegio?			
3	¿Cómo te llevas con tus compañeros?			
4	¿Cómo te llevas con tus profesores?			
5	¿Qué opinión crees que tienen de ti tus compañeros?			
6	¿Qué opinión crees que tienen de ti tus profesores?			
7	¿Has insultado a algún compañero/a?			
8	¿Te has burlado de un compañero/a?			
9	¿Has pegado o empujado a un compañero/a?			
10	¿Has ignorado o no has hecho caso a alguien en una actividad o en el recreo?			
11	¿Te han insultado los compañeros/as?			
12	¿Se han burlado de ti los compañeros/as?			
13	¿Te han cogido, escondido o roto alguna cosa?			
14	¿Te han pegado o empujado?			
15	¿Te han ignorado o no te han hecho caso en una actividad o en el recreo?			
16	¿La opinión de un alumno se tiene en cuenta cuando hay un problema o cuando se presenta un conflicto?			

17	¿En el curso hay alumnos que molestan y no dejan trabajar a los demás?			
18	¿Has presenciado enfrentamiento entre alumnos/as?			
19	¿Has presenciado enfrentamiento entre alumnos/as y profesores/as?			
20	¿En la institución de presentan daños a los bienes materiales?, ¿Cómo los evidencias?			
21	¿Crees que en la institución se respetan las normas generales?, justifica tu respuesta.			
22	¿Has escuchado palabras ofensivas “malas palabras” dentro de la institución?, ¿en que situaciones se presentan?			
23	¿Has presenciado peleas entre alumnos/as?			
24	¿Has observado dentro de la clase grupos que no se llevan bien?, ¿cómo te das cuenta de esta situación?			
25	¿Se ha presentado dentro de la institución hostigamiento e intimidación entre alumnos/as?			
26	¿Te has enterado de situaciones de acoso sexual entre alumnos/as dentro de la institución?			

El puntaje que se asigna es de 1 a 5 donde 1 es la menor calificación y 5 es la mayor.

Experto evaluador.

Anexo 6

Matriz de Intervención para Expertos

Eje Temático	Objetivos	Pertinente	No pertinente	Puntaje
Evaluación y Formulación del Diagnostico	Evaluación inicial frente a los comportamientos conflictivos y la resolución de conflicto			
Reconocimiento del Conflicto como Ente Dinamizador	Orientar a los estudiantes sobre la dinámica del conflicto. Reconocer con los estudiantes los personajes del conflicto. Reconocer con los estudiantes las ventajas y desventajas del conflicto			
Adquisición de Saberes Frente a la Dinámica del conflicto, haciendo énfasis en la resolución.	Orientación sobre la formación de comité de resolución de conflictos. Orientación sobre la formación de la asamblea de aula. Orientar a los estudiantes sobre la estructura y elementos generales del conflicto.			
Aprender Haciendo	Generar un espacio donde los estudiantes expresen sentires, pensamientos y comportamientos frente a situaciones conflictivas. Reconocer por medio de la dramatización de casos los estilos de comportamientos ante situaciones conflictivas.			

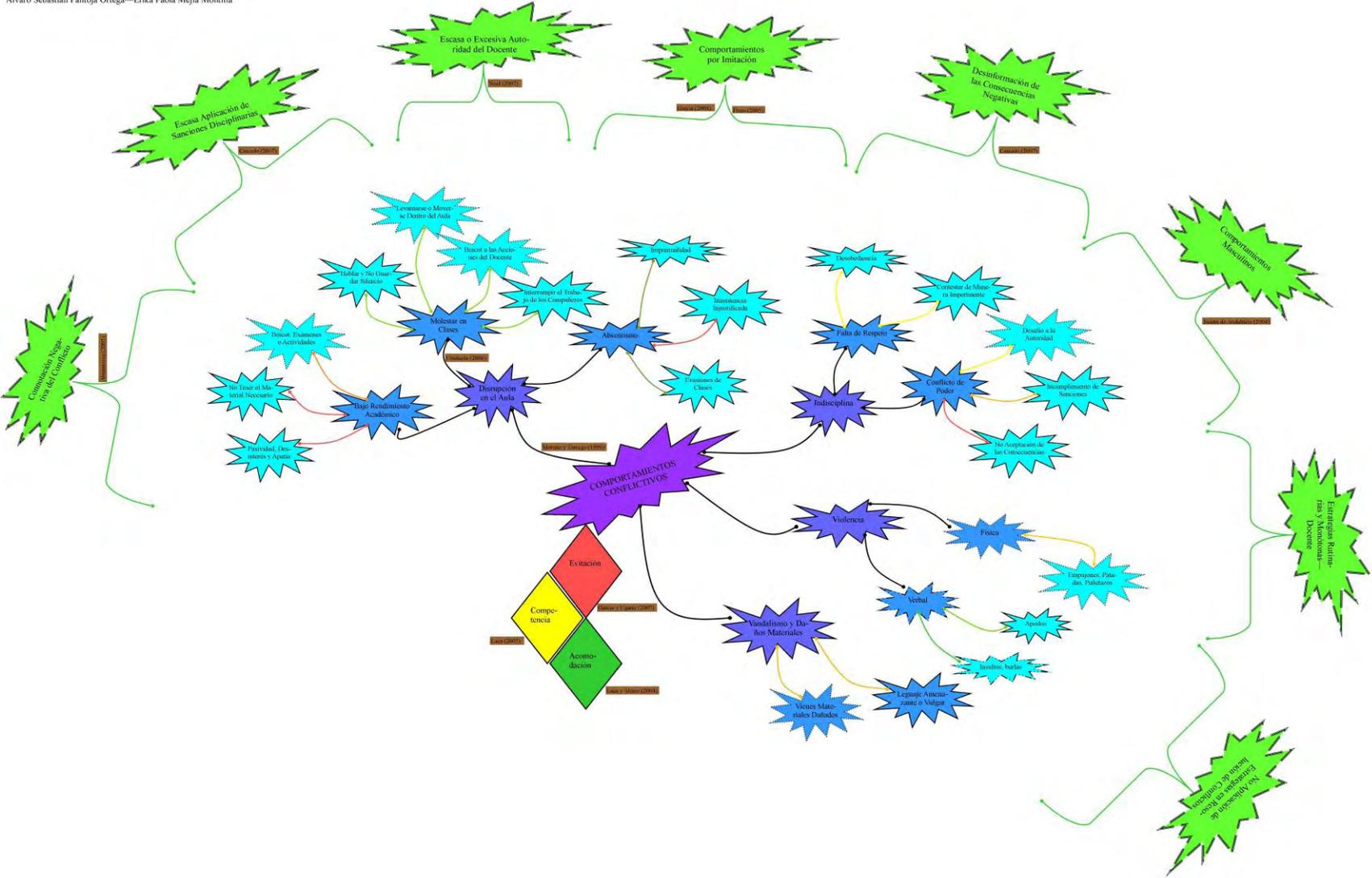
	Co-crear con los estudiantes un escenario donde se aprendan medios adecuados en resolución de conflictos.			
Cierre de la Intervención y Evaluación Final del Proceso	<p>Generar un escenario de relajación que permita realizar un cierre de intervención.</p> <p>Evaluar el impacto por parte de la intervención en cuanto a los comportamientos conflictivos.</p>			
	Total			

El puntaje que se asigna es de 1 a 5 donde 1 es la menor calificación y 5 es la mayor.

Experto Evaluador

Anexo 7

Mapa Mental : Abriendo Camino Hacia la Resolución de Conflictos
Alvaro Sebastian Pantoja Ortega—Erika Paola Mejia Montilla



Anexo 8

DIAGRAMA

Diagrama Correspondiente a las Situaciones y Factores que se Concibieron como Mantenedores de los Comportamientos Conflictivos en los Estudiantes de Grado Sexto de la Institución Educativa Juanambú Municipio de la Unión– Nariño

Álvaro Sebastian Pantoja Ortega y Erika Paola Mejía Montilla

C-C: Comportamientos Conflictivos
 A: Alumno E: Estudiantes
 R-P: Refuerzo Positivo
 D-E: Docente—Estudiante
 (p-n): positivo-negativo



Anexo 9

Relación entre comportamientos conflictivos y resolución de conflictos.

