

**TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES EN  
LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA RAMÓN MUNERA LOPERA**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. MOMENTO VER.....	7
Institución Educativa Ramón Múnera Lopera. ....	7
1.1.1. Descripción de la Institución.....	7
1.1.7. Rol del Psicólogo en la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera .....	13
2. MOMENTO JUZGAR.....	22
2.2.1. Diagnóstico .....	23
Fuente: Elaboración propia .....	31
Fuente: Elaboración propia .....	32
1.3 MARCO REFERENCIAL.....	32
2. MOMENTO HACER .....	46
3.1.1. Justificación de la estrategia .....	47
3.1.2. OBJETIVO GENERAL.....	50
3.1.3. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	50
3.1.4. Actividades a Desarrollar.....	50
3.1.5. Recursos y propósitos de la actividad.....	53
3.2.9. Propósitos de las actividades.....	64
3. DEVOLUCIÓN CREATIVA .....	67
4.1.1. Evaluación del cumplimiento de los objetivos: TABLA (4.1.2.).....	67
4.1.2. Aciertos .....	69
4.1.3. Dificultades .....	69
4.1.4. Análisis del cumplimiento del objetivo general.....	70
4.1.5. Recomendaciones a la Institución.....	72
4.1.6. Conclusiones de la Práctica.....	73
4.1.7. Reflexión teórica de la práctica profesional.....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81
4.1.9. ANEXOS .....	87

## INTRODUCCIÓN

El trabajo que se presenta a continuación dará cuenta de la práctica profesional, desde el campo ocupacional de la Psicología social, en especial la psicología educativa. Esta práctica se realizó en la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera, ubicada en la comuna 3, Sector de Manrique en la ciudad de Medellín; la misma se llevó desde marzo del año 2014 hasta octubre del mismo año.

Para esta Práctica profesional se utilizó el modelo de sistematización de las prácticas profesionales que básicamente se soporta en cuatro momentos: Ver, Hacer, Juzgar y Devolución creativa. El enfoque utilizado — praxeológico— se tomó desde la propuesta de Carlos Germán Juliao Vargas (2011), autor de tal modelo.

Este modelo y su enfoque fueron usados en la Práctica para orientar el manejo de conflictos en la institución, un fenómeno bastante frecuente en ella y que como es apenas obvio, afecta el rendimiento académico de los estudiantes y permeabiliza a toda la comunidad educativa enfrentando a grupos de pares que no conocen técnicas ni estrategias adecuadas para minimizar el impacto de los conflictos que se generan en su vida escolar.

En síntesis, la intervención del psicólogo en formación en la comunidad escolar de esta institución se concentró en ofrecer una técnica con diferentes estrategias para propiciar una

reflexión en los alumnos respecto del manejo de los conflictos escolares; en esa tarea también se incluyeron a los padres de familia, a los docentes, y particularmente a la Psicóloga de la institución quien orientó la práctica durante toda su ejecución.

Este trabajo se basa en la implementación de una Técnica con estrategias en la solución de conflictos escolares que se apoya en la propuesta del Padre Carlos Germán Juliao.

El ver permite tener una visión más amplia, profunda y general, lo cual posibilita identificar, analizar y clasificar las problemáticas o necesidades dentro de un contexto social.

La praxeología cuenta con sus cuatro momentos los cuales permiten orientar a medida que se vaya avanzando en dicha práctica con sus cuatro fases las cuales son el momento del ver: se trata de investigar mi práctica por cuanto ésta es el punto de partida de la auto-observación. Por esta razón, la atención comienza con el relato de la actividad y continúa con el análisis de su organización, sus objetivos, sus resultados, sus modalidades, sus actores, sus discursos, interacciones, intereses y valores. (Juliao, 2011, P, 92)

Cuando se da el momento ver, se comienza la investigación por medio de una observación minucioso en la Institución, por lo tanto se dan los movimientos de una acción y así se puede llegar a tomar un análisis en la institución, ya que como fin último, son los resultados esperados, a través de las modalidades, discursos, actores y objetivos de la institución

Es importante tener en cuenta la pregunta ¿qué puedo hacer?; por medio de ella el psicólogo en formación está en una posición de investigar y analizar cuáles son las causas de lo que está sucediendo.

En la etapa tres del momento juzgar Juliao (2011) afirma planteando una pregunta:

¿Qué hacemos en concreto? Es una etapa fundamentalmente pragmática, en la que el profesional/praxeólogo construye, en el tiempo y el espacio de la práctica, la gestión finalizada y dirigida de los procedimientos y tácticas, previamente validos por la experiencia y planteados como paradigmas operativos de la acción (P. 40).

Lo que implica es documentarse y basarse en autores que apoyen y aporten a la investigación o propuesta de intervención de temas relacionados con proyectos educativos como es el tema de conflictos en la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera.

En las prácticas se permite al profesional en psicología transcender más allá y no quedarse sólo con los resultados encontrados, sino que está en la capacidad de ver como se construye un trabajo con y para de la comunidad.

Juliao (2011) afirma:

Es el momento de concretizar en una acción transformadora lo que se ha comprendido acerca de la realidad (ver) y lo que se ha descubierto del plan de Dios sobre ella (juzgar). El Actuar impide que la reflexión quede en lo abstracto. Se debe estar atento para que lo que se proponga realizar no sea fruto de intuiciones momentáneas o decisiones voluntaristas, sino fruto maduro de la reflexión realizada. La acción transformadora es ante todo una acción liberadora que parte de las necesidades de las personas y busca atacar las raíces del problema. Hace participar a otros. (P, 42)

El actuar no solamente implica identificar y analizar la problemática, sino que además busca entender situaciones que rodean el entorno donde se está interviniendo, buscando alternativas

Educativas, de tal manera que prepara a los estudiantes para que su formación personal no se vea obstruida por los diferentes problemáticas que rodean su contexto escolar.

Es importante formular y ejecutar propuestas de intervención que permitan dar una respuesta a las necesidades y problemáticas identificadas en la comunidad Educativa; ello no permite un enriquecimiento en la solución de las problemáticas y necesidades encontradas.

Juliao (2011) sostiene:

En la devolución creativa: Etapa fundamentalmente prospectiva que responde a la pregunta: ¿Qué aprendemos de lo que hacemos? La prospectiva es una representación que pretende orientar el proyecto y la práctica del educador; una representación donde el futuro es planteado a priori como un ideal. Tiene una función de sueño, de deseo, de anticipación. Ella pretende un actuar y nuevas vías de acción, un cambio y no una simple descripción de lo que va a pasar; en otras palabras, ella comprende una dimensión evaluativa desde otro futuro posible. (P, 42).

El psicólogo en formación se ha de apoyar en los hallazgos encontrados en el contexto escolar, los estudia y en seguida pasa por unos procesos y resultados, después se hace la pregunta de lo que se ha aprendido y vivido, entonces en ese preciso momento da una devolución creativa desde una mirada y un ideal futurista.

## **1. MOMENTO VER**

### **Institución Educativa Ramón Múnera Lopera.**

El momento ver del nuevo psicólogo en formación hace que los acontecimientos revivan una y otra vez para ser explicados con modelos teórico-prácticos y así diseñar un plan de intervención con estrategias de acuerdo a lo observado y las normas de la Institución Educativa citada. De esta manera se pretendió que el psicólogo en formación, como observador, aplicara estrategias y una técnica asociada a ellas para intervenir en eventos escolares de forma que le posibilitara trabajar ordenadamente con los elementos de la identificación, clasificación y análisis de los problemas educativos; esto le otorgó una visión más amplia y profunda del desarrollo educacional de la convivencia en la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera.

#### **1.1.1. Descripción de la Institución**

Uno de los mayores problemas presentados en la Institución es la intolerancia de parte de los alumnos frente a sus mismos compañeros, los de otros salones o sus profesores. La agresividad grupal es uno de los mayores problemas identificados en el plantel educativo, ya que cuando ella se manifiesta, verbal o físicamente, afecta negativamente los esfuerzos de la Institución por la formación académica y fomenta la violencia entre los agresores, en incluso puede llegar a ser referente para otros estudiantes menos conflictivos.

Este trabajo se ha centrado en una esquematización de prácticas con los alumnos de los grados 7º1 a 9º2; elegidos porque en ellos se descubrieron varios focos problemáticos, como altos niveles de agresividad e intolerancia.

#### 1.1.2. Datos Generales de la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera:

NIT: 811018169-7.Código DANE: 105001002135.Matrícula: 34.Dirección: Carrera 30A N° 77 04. Teléfono: 2636985. Ext 0. Barrio: Manrique oriental, el Raizal, Medellín (Ant.).Sector: Oficial. Carácter: Mixto. Jornada: Mañana y tarde. Rector: Álvaro Bolívar Cano.

#### 1.1.3. Historia de la Institución Educativa

El lugar donde se reunían niños, niñas, jóvenes y adultos a departir un rato de diversión (generalmente fútbol), fue el sitio propicio para que allí se construyera una caseta de tablas que oficiara como escuela; una iniciativa nacida del interés de las familias, líderes/líderesas de la comunidad por la educación de sus hijos e hijas; motivada también porque en el sector no había otros planteles; por ello, realizaron en conjunto diversas actividades para recoger fondos: rifas, bazares, solicitaron donaciones y realizaron gestiones ante la Secretaria de educación del momento. Con amor, compromiso, solidaridad y trabajo en equipo construyeron las bases del sueño de una gran Institución Educativa para los niños, niñas y jóvenes de la comunidad<sup>1</sup>. En 1971 se le da el nombre de Escuela Rural “El Raizal” e inicia su funcionamiento con dos grupos

---

<sup>1</sup> Tomado de: <http://ieramonmuneralopera.edu.co>, miércoles 22 de abril del 2014



y dos aulas; en septiembre de 1972 escoge el nombre de Escuela Urbana Integrada “Ramón Múnera Lopera”, nombre adoptado por decreto 1473, en memoria a un docente de San Pedro, quien fuera dirigente sindical del MAGISTERIO ANTIOQUEÑO, además de presidente de ADIDA. Mediante el empuje y deseo de proyección a la comunidad de los docentes y director de la época (1978), la escuela amplía su planta física a ocho aulas y dieciséis docentes, brindando una mayor cobertura Educativa y respondiendo a la demanda de este servicio social en el sector. En la búsqueda de mejores y mayores posibilidades para la formación de los y las estudiantes, el rector Álvaro Bolívar, adelantó gestiones ante planeación Educativa para la construcción, adecuación, mejora y ampliación de la planta física<sup>2</sup>. Para el año de 1998 se ofrece también secundaria con la creación de cinco sextos y un séptimo, aumentándose de igual forma la planta docente y modificándose nuevamente el nombre por el de Colegio Ramón Múnera Lopera. Para el año 2000 crece nuevamente en población estudiantil y personal docente, cubriéndose la educación básica; sin embargo, los esfuerzos no terminan y se gestiona la creación de los grados décimo y undécimo. En el año 2002, por disposiciones legales, se fusionan al colegio las escuelas Bello Oriente y Alto de la Cruz, transformándose el nombre nuevamente a Institución Educativa Ramón Múnera Lopera con sus secciones Altos de la Cruz, Bello Oriente y Ramón Múnera Lopera.

#### 1.1.4. Misión

“Contribuir a la formación académica y en valores de nuestros jóvenes, a través de métodos cognitivos que permitan el desarrollo del pensamiento autónomo y creativo, brindando

---

<sup>2</sup> Tomado de: <http://ieramonmuneralopera.edu.co>, miércoles 22 de abril del 2014

espacios de reflexión y convivencia para asimilar y enriquecer de conocimiento desde sus propias experiencias y perspectivas, facilitando con ello la construcción de un mejor nivel de vida, con proyección a la comunidad”.<sup>3</sup>

#### **1.1.5. Visión**

“Ser para el 2016, el espacio predilecto para la formación de los jóvenes de la comunidad multicultural a la que pertenece, por su excelente nivel académico, armonía y convivencia en el desarrollo de sus actividades, proyectando personas reflexivas y comprometidas con la sociedad”.<sup>4</sup>

#### **1.1.6. Descripción de la Zona**

En el entorno de la zona nororiental de la comuna tres (3) de Manrique oriental, parte alta del barrio el Raizal, se encuentra ubicada la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera. Está localizada en la dirección: Carrera 30A N° 77- 04, teléfono: (4)2636985. Las familias en su entorno pertenecen a los estratos uno y dos; se instalaron en el barrio como desplazados de otros pueblos de Antioquia. Las familias son, en su gran mayoría, nucleares y monoparentales, constituidas por 2 a 5 hijos aproximadamente en un rango de edad que oscila

---

<sup>3</sup> Tomado de: <http://ieramonmúneralopera.edu.co>. 22 de abril del 2014

<sup>4</sup> Tomado de: <http://ieramonmúneralopera.edu.co>. 22 de abril del 2014

entre los 5 y los 19 años; la mayoría de los hijos son sostenidos por sus padres quienes trabajan en construcción, ventas callejeras e informales u oficios varios.

En la zona opera un grupo armado, al margen de la Ley, que se dedica al tráfico ilegal de sustancias psicoactivas y a otras actividades ilegales, problemática ampliamente conocida por la autoridades estatales, gubernamentales y locales. No se tienen aún datos exactos sobre la población del barrio el Raizal —donde se encuentra ubicada la Institución— pero sí se dispone de información del área de Manrique Oriental, comuna en la que se inscribe este barrio.

De acuerdo con las cifras presentadas por el Anuario Estadístico de Medellín de 2005, la población residente en la Comuna N° 03 de Manrique es de 147,270 habitantes de los cuales 79,501 son mujeres y 67,769 son hombres. Como se observa en el cuadro siguiente, el mayor porcentaje poblacional se encuentra por debajo de los 39 años de edad, con un 74% del total de la población de la comuna; el mayor porcentaje lo aporta la población adulta joven con rango de edad entre los 15 y 39 años con un 42.9%. Sólo un 4.8% representa a los habitantes mayores de 65 años, es decir, la población de la tercera edad. Según las cifras presentadas por la Encuesta Calidad de Vida 2005, el estrato socioeconómico que predomina en Manrique es el 1 (bajo-bajo), el cual comprende el 72.2 % de las viviendas, seguido por el estrato 2 (medio-bajo), que corresponde al 14.9 %, y del estrato 3 (medio-bajo) con el 12.8 %, estas condiciones socioeconómicas caracterizan la totalidad de los barrios de esta comuna:

### Población de la comuna 3 Manrique oriental

Rango de edad	Número de habitantes	% porcentaje
<b>0-14</b>	45.814	31.1
<b>15-39</b>	63.197	42.9
<b>40-64</b>	31.012	21.0
<b>65-mas</b>	7.247	4.8
Total	147.27	100.0

5

#### 1.1.6 Antecedentes de la Institución Educativa.

A partir de la década de los 70, y durante el año de 1971, surgió una invasión en el barrio el Raizal de Manrique oriental, en donde se tuvo un crecimiento anárquico o desorganizado; poblaron este sector las familias en condiciones socioeconómicas muy desfavorables en las que era posible apreciar brotes de agresividad asociadas a la lucha por la sobrevivencia, fenómeno que tuvo como telón de fondo un abanico de conflictos que azotaban el País, el departamento y la ciudad de Medellín durante esa época pasaba (violencia, conflictos con la guerrilla, el paramilitarismo, las milicias urbanas, las bandas comunes, la drogadicción o los cambios coyunturales asociados al dinero fácil); es apenas de esperar que con el tiempo las Instituciones Educativas del sector podrían ser encargadas de las consecuencias de esos conflictos en las familias y jóvenes de la comuna 3 en particular, es decir, los estudiantes actuales de la IERML; hoy en día presentan, como denominador común de los colegios de las zonas marginadas, presentan actos menores de agresividad, lo que deriva en conflictos serios

<sup>5</sup> Tomada de: <http://es.wikipedia.org/wiki/Manrique> (Medell%C3%ADn, el 22 de abril de 2014)

frente a los cuales los profesores, se ven con frecuencia maniatados por la desinformación, esto es, por no conocer las Técnicas adecuadas para intervenir conflictos escolares.

### **1.1.7. Rol del Psicólogo en la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera**

En el acompañamiento de los alumnos y las familias, los psicólogos y trabajadores sociales no alcanzan a cubrir suficientemente la demanda de las problemáticas que requieren ser atendidas, ya que los alumnos constantemente se ven necesitados de ayuda profesional. Dado que el perfil del psicólogo en formación es sostener una actitud investigativa frente a las problemáticas permanentes en los campos específicos de su saber, debe actualizarse continuamente sobre el malestar contemporáneo que se encuentra en la comunidad escolar, por ende debe estar atento con su actitud, en todo momento, a la escucha de conflictos, expresiones de sufrimiento, entre otros elementos que se pongan en la misma línea de acción para disminuir malestares psicológicos; es por ello que las prácticas profesionales van orientadas a la realización de asesorías individuales y grupales que aporten orientación a los alumnos.

La formación profesional del psicólogo de la Corporación Universitaria Minuto de Dios está enfocada al acompañamiento de las problemáticas de los niños, adolescentes y jóvenes (en este caso los de la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera); durante la estadía se articularon las relaciones entre docentes, empleados y alumnos de manera que estas contribuyeran a un ambiente escolar sano y en convivencia, como lo estipula la Misión de la Institución Educativa.

El psicólogo en formación tiene en cuenta las sugerencias y recomendaciones de los superiores docentes.

De acuerdo con Prieto (2008) el rol del docente es:

Consciente del compromiso educativo que tiene con sus discípulos y, en la medida de lo posible, debe mostrarse con el mayor grado de neutralidad para conseguir formar a estos niños dentro de los cánones de la libertad de pensamiento y de crecimiento, así como dotarles de un amplio bagaje de conocimientos y puntos de vista, que les posibiliten adquirir esa actitud crítica tan ansiada y que tanto escasea en nuestra sociedad actual (p. 328).

Lo que significa que el docente se puede llegar a instalar como una suerte de amigo de los alumnos de quienes elaborará, a partir de sus experiencias, algunas conclusiones que le permitan no caer en errores cuando deba intervenir en las aulas de clase, en donde se ven con frecuencia problemas como: riñas, peleas, matoneo y falta del reconocimiento de normas. Los docentes son orientadores de paz, están en capacidad de enseñar y dar las herramientas necesarias para que sus alumnos estudien y den lo mejor de sí para la sociedad. Tanto maestros como directivos son la imagen de la Institución Educativa y por lo tanto deben proyectar actitudes y aptitudes apropiadas para una buena formación en valores; ellos son los que organizan, verifican y acompañan a toda clase de personalidades en el entorno escolar; por medio de sus estrategias de trabajo se debe restablecer el equilibrio comportamental en la comunidad institucional, especialmente, en sus estudiantes.

Por otra parte, es pertinente mencionar el papel desempeñado por la psicóloga orientadora de los alumnos; ella es la persona que informa puntualmente a los docentes sobre

las situaciones que atraviesan los niños y jóvenes diagnosticados de algunas patologías o trastornos, ya que estos alumnos presentan normalmente problemas de aprendizaje. La psicóloga orientadora es la persona encargada de dar a conocer ante las directivas todos los detalles de las situaciones anómalas para que se tomen las medidas pertinentes en el cumplimiento de los derechos y deberes psicológicos en los educandos y sus familias. Además, es quien remite a los niños y jóvenes a diferentes centros terapéuticos como el Hospital General y la Fundación San Vicente de Paúl para que se les realicen exámenes médicos en asuntos de farmacodependencia o exámenes de abusos sexuales o exámenes neurológicos, estos últimos realizados en la Universidad de Antioquia y otras fundaciones aliadas.

#### 1.1.8. Campo ocupacional

La psicología Educativa proporciona al practicante herramientas para la intervención en el entorno escolar, ya que brinda la posibilidad de implementar técnicas para los procesos cognoscitivos en el alumno y su ámbito escolar. Richard., Anderson., Gerald & Faust (1979) aseguran que:

“La finalidad de la psicología Educativa es aplicar conceptos y principios psicológicos a fin de mejorar la práctica Educativa. Refieren que la psicología no es una disciplina unificada; en cambio, contiene diversas formas más o menos distintas que se ocupan de materias tales como el desarrollo humano desde la infancia hasta la senectud” (p. 15).

Para nuestro caso, y en la práctica de psicología en la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera del municipio de Medellín, Antioquia, se han podido aplicar teorías psicológicas en los

espacios estipulados por la psicóloga orientadora; espacios como los salones, el área de esparcimiento (la cancha), el auditorio y la biblioteca han sido los escenarios en los que se realizaron talleres, actividades lúdicas, asesorías grupales, individuales y familiares para dar paso a un proceso Psicoorientador y guía psicológica en la solución de problemas.

#### 1.1.9. Descripción de las Problemáticas de estructura física, normas y elementos pedagógicos

Existe buena disposición, por parte de la psicóloga, para suplir las necesidades psicológicas de los alumnos; la demanda de las problemáticas es tan alta que rebasan la capacidad de respuesta de ella frente a la alta cantidad de casos que se presentan a diario, por lo menos entre 7 y 9 consultas por día.

El consultorio de psicología también funciona como oficina de deportes, en este espacio se guardan elementos como balones de basquetbol y fútbol, entre otros implementos deportivos, los mismos que no deberían estar ocupando este espacio porque entorpece la forma de trabajar con los alumnos, reducen los espacios y ofician como distractores.

La Institución carece de materiales pedagógicos para trabajar con los alumnos, por ejemplo cartillas para medir los dispositivos básicos del aprendizaje, el consultorio de la psicóloga es más bien un archivador de libros obsoletos de contaduría que un consultorio psicológico.



La población estudiantil matriculada asciende aproximadamente a 430 alumnos en la jornada de la mañana y a 370 alumnos en la jornada de la tarde, es mixta, esto es, ambos sexos; la población objeto de estudio (6°,7°,8°, & 9°), se compone de jóvenes agresivos y depresivos; en cada grado y aula se encuentran por lo menos de 3 a 5 depresivos y 4 a 6 alumnos agresivos; en cada salón se encuentran 50 alumnos sobrepasando la capacidad en términos de cobertura Educativa; esto significa que los procesos educativos no alcanzan las metas de calidad que se buscan; aunado a todo esto, en los grados(6° & 7°) se ha detectado consumo de alcohol y drogas psicoactivas dentro y fuera de las aulas del plantel.

La Institución Educativa Ramón Múnera Lopera incorpora estudiantes de prácticas profesionales de diferentes universidades y aprendices SENA, como un recurso humano que complementa el ciclo de formación de los alumnos, aunque hay que mencionar que estos colaboradores carecen de capacidades pedagógicas debido a la falta de experiencia; tampoco poseen un título profesional, falencias que repercuten en los procesos de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de esta Institución Educativa. Para que un practicante sea seleccionado por la institución debe cumplir con tres puntos importantes:

1. Competencias organizacionales definidas directamente por la Institución correspondiente a estudiantes en práctica y aprendices.
2. Competencias propias para el cargo.
3. Competencias técnicas.

Se identifican pocas capacidades fundamentales en los aprendices para obtener rendimientos superiores en el ejercicio de las funciones; además, existe poco impacto en los procesos de evaluación de desempeño para los profesores.

La Institución Educativa Ramón Múnera Lopera busca, inicialmente en un practicante de psicología, la formulación de un proyecto social en el manejo de conflictos para el alumno y sus familias ya que es preciso brindarles apoyo en los procesos con los grupos de la Institución y el entorno de su comunidad; con este proyecto se buscó cumplir la meta de incluir e integrar al sistema educativo una técnica para aprender a vivir en conflicto con niños, adolescentes y jóvenes de la Institución Educativa en el barrio el Raizal.

En la actualidad, el plantel cuenta con una adecuada estructura física, con aulas equipadas y sillas en buen estado, apoyos multimedia en audio y videos — aunque solo existen cinco salones con dichos dispositivos—; igualmente, la Institución cuenta con el programa de alimentación para los alumnos de la Alcaldía de Medellín, hay profesores vinculados oficialmente por la Secretaria de Educación Departamental, adscritos al Magisterio de Educación Nacional, y otros bajo la modalidad de provisionalidad en su contratación; esta inestabilidad laboral repercute en forma negativa en la calidad de los procesos educativos en los grupos escolares asignados.

Siguiendo con la descripción de la infraestructura, en su fachada se vienen adelantando mejoras, así como en el techo y los comedores. La silletería de asientos y mesas de plástico fue sustituida por unas nuevas de acero inoxidable; el auditorio es un espacio totalmente renovado

que cumple con todas las comodidades para realizar charlas, reuniones, etcétera. Sin embargo, los baños se encuentran en un mal estado y los computadores siguen siendo equipos muy desactualizados y sin acceso a Internet.

La biblioteca carece de libros y es muy angosta en su parte interior, su reglamento de préstamos no es cumplido a cabalidad por los estudiantes; teniendo en cuenta este fenómeno, tres maestras sacan parte de su tiempo libre como docentes para trabajar grupos en procesos de lectoescritura, en el esparcimiento contando y leyendo historias a los alumnos.

En resumen, la planta física ha sido remodelada en el tiempo; el lugar ha dejado de ser una escuela para pasar a ser un colegio, y ha pasado de ser un colegio a convertirse en una Institución Educativa importante en la zona, gracias a la gestión del director quien ha dedicado 29 años de su vida al servicio de ella.

### 1.2.2. Formas de Vinculación

Se hizo un análisis comportamental en la Institución Educativa y se encontró que en casi todos los alumnos de los grados de 6° a 9° predominan o se vinculan emociones similares de agresividad, especialmente los de 7° y 8° grado. Es preciso hacer un trabajo con los estudiantes tendiente a corregir las relaciones negativas en la Institución; se detectó que hay ciertas formas de vinculación entre los estudiantes que crean molestias en la comunidad Educativa; por ejemplo, la vinculación entre las mujeres, quienes transmiten —a través de su vestuario y su lenguaje no verbal— deseos de iniciar una vida sexual a temprana edad, ya que entre las mismas

adolescentes expresan la idea de tener hijos rápidamente para ser madres jóvenes y aparentar madurez ante la sociedad que las observa en el momento de salir a la calle con sus hijos. En los grados 7° y 8° se presentan cuatro jóvenes embarazadas, en los grados 7°.1 y 8°.2, dos jóvenes de 15 años están en un periodo de gestación de 5 meses, y de los grados 6°1, dos adolescentes de 16 y 17 años, también se hallan en periodos de gestación de 4 y 6 meses, 2 estudiantes del grado 9°2.

En los hombres se visualizan prototipos muy similares en los cortes capilares, sobresalen en el calzado los mismos los zapatos, siempre de marcas comerciales de última moda; también se observó vinculación de palabras o lenguaje agresivo a la hora de expresar sus emociones y pensamientos para adaptarse a un grupo determinado; estas emociones compartidas y vinculadas entre alumnos han provocado conductas negativas como pegarles a otros, burlasen y ofender a los compañeros, ocasionándoles daños psicológicos o físicos a las personas.

Es necesario crear grupos básicos cooperativos para llevar por buen camino la vinculación entre alumnos. Johnson & Holubec (1992) afirman que “Los grupos básicos cooperativos son de aprendizaje heterogéneos que duran de uno a siete años con los mismos miembros”. Es preciso formar grupos de trabajo para un mayor aprendizaje. Johnson ., Johnson., & Smith, (1991), aseguran que: “su propósito es proporcionar el apoyo necesario para que cada miembro progrese en términos académicos y se desarrolle en términos cognitivos sociales”, (p. 44). Por tal motivo, el desarrollo académico no solo dependerá individualmente del alumno, sino que formando grupos de trabajo se ha de desarrollar un aprendizaje compartido por los mismos alumnos y sus maestros.

### 1.2.3. Acompañamiento y Dinámica Familiar

Los alumnos muestran abandono emocional, baja participación, desmotivación escolar y poca autoestima. Esta es la panorámica observada en general en los salones de clase; además, se nota una presentación personal no apta, ya que el desaseo sobresale en las prendas de vestir (camisas sucias, zapatos desgastados y dañados, uñas sucias). Las mujeres no tienen una conciencia clara de la norma, pues usan faldas muy cortas de manera que transmiten o llaman la atención en cierto grado del sexo opuesto, los hombres tampoco acatan la norma de llevar la camisa por dentro del pantalón del uniforme.

A la hora de iniciar las clases el lenguaje utilizado por los estudiantes carece de armonía y para expresarse en público no hay claridad ni manejo de ideas sobre un tema específico.

Johnson & Roger (2004) afirman:

Hoy en día los niños están más aislados de los padres, de los miembros de la familia extensa y de los otros adultos. Los lugares de trabajo están separados de los lugares de vivienda, de modo que los niños casi no ven a la mayoría de los adultos que trabajan. El divorcio, el maltrato, la pobreza y las drogas obstaculizan el quehacer parental sano, hacen irrupción en muchas familias. Junto con el aislamiento, la separación y el maltrato llegan a una falta de socialización (p. 15).

Todos los factores que integran la violencia escolar, van acompañados también con el aislamiento y maltrato físico y psicológico de las familias; los jóvenes asumen conductas

inadecuadas y agresoras, puesto que estos problemas se representan también en todos los escenarios escolares y sociales de los que ellos hacen parte.

Se realizaron talleres individuales y grupales con la finalidad de concientizar a los padres de familia sobre la presentación personal de los estudiantes, también se desarrollaron actividades en resolución de conflictos y, para mejorar el rendimiento escolar, se compartieron técnicas de estudio; en cuanto al consumo de sustancias psicoactivas se realizó un taller reflexivo y para lograr que el alumno se exprese adecuadamente se hicieron varias actividades de expresión oral.

## 2. MOMENTO JUZGAR

Esta es una etapa en la que el practicante pudo valorar las problemáticas de la institución en el ámbito en que se hacía las prácticas; encontrándose con un conflicto frecuente entre pares.

Juliao (2011) afirma:

Esta es la fase de reacción (juzgar) que responde a la pregunta ¿qué puede hacerse? Es una etapa fundamentalmente hermenéutica, en la que el profesional/ praxeólogo examina otras formas de enfocar la problemática de la práctica, visualiza y juzga diversas teorías, con el fin de comprender la práctica, conformar un punto de vista propio y desarrollar la empatía requerida para participar y comprometerse con ella (p. 38).

Por eso, en el momento de juzgar, se debe de pensar en hacer algo en la Institución Educativa, comprometerse con el problema presentado y participar activamente, pero de una forma que se pueda juzgar las teorías que se están trabajando con el fin de comprender la práctica en el plantel educativo.

### 2.2.1. Diagnóstico

Como se dijo antes, la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera, está ubicada en el estrato uno (1); sus habitantes se inscriben en una situación socioeconómica del nivel más bajo de la escala establecida en Colombia; a esta Institución acuden 430 alumnos en la mañana y 370 alumnos en la tarde (ambos sexos); la población objeto de estudio son jóvenes agresivos y depresivos matriculados en los grados (6°,7°,8°, y 9°) cuyas edades oscilan entre los 14 y los 17 años; de estos alumnos, se encuentran en cada aula por lo menos de 3 a 5 depresivos y de 4 a 6 agresivos en promedio; se decidió, entre toda la problemática presentada en la Institución Educativa del barrio el Raizal, priorizar la intervención de los problemas de agresividad.

Una de las principales dificultades que se encontró en la Práctica, tuvo que ver con la resolución de conflictos entre los estudiantes y las formas de diferentes tipos de violencia en los que estos mismos alumnos tratan de asociar los conflictos. En los archivos de la Institución, y referido por el coordinador de disciplina, se encontró que estos problemas son recurrentes y se presentan en un 35% —aproximadamente— de estudiantes del grado 7°; y en un 42% del grado 8°<sup>6</sup>. Durante todo el 2010 se presentó un porcentaje alto de agresividad escolar con un 54% en el grado 7°<sup>1</sup> y 7°<sup>2</sup>; mientras que en el año 2012, durante todo el año, se presentó el porcentaje más alto de agresividad escolar: un 63% en los grados 6°<sup>1</sup> y 8°<sup>2</sup><sup>7</sup>. El foco de tipo

---

<sup>6</sup> Información verbal suministrada por el Coordinador.

<sup>7</sup> Información suministrada por el señor Rector

conflictivo de agresiones que se presentaron en el transcurso del 2014 fue de tipo verbal en los grados 7º1 y 7º2.<sup>8</sup>

De acuerdo con el psicólogo en formación, hay un alto porcentaje de violencia entre los estudiantes del mismo grado de 7º1 y 7º2; frente a esta problemática del mismo grado se planteó un proyecto de prácticas en el que se diseñaron estrategias de intervención para disminuir el conflicto escolar, entre ellas, la aplicación de talleres, asesorías individuales o grupales con las familias de los estudiantes.

Por fuera de la Institución Educativa se encuentra una despensa de productos para el consumo de drogas psicoactivas; ellas se consiguen de una manera tan sencilla a la hora de salir de clase que basta solo acudir detrás del plantel educativo y allí se expenden y obtienen de manera fácil; uno de esas sustancias es la marihuana, un “producto del cielo”, como afirman algunos alumnos del grado 7º2.

Amsler & Sadella (1987), afirman que: “Las transgresiones actuales incluyen la violencia física y verbal, la mala educación, y en algunas escuelas el consumo de drogas, el robo, el asalto y el asesinato. Como resultado, muchos maestros pierden una cantidad desmesurada de tiempo”. La realidad de muchos estudiantes se centra en la pobreza que se vive en el barrio; cuando los jóvenes de la Institución salen de sus casas distraen su tiempo con el deporte: basquetbol o

---

<sup>8</sup> Información suministrada por la Secretaria



fútbol; o salen para ir donde “sus amigos”, asisten a lugares en los que obtengan videojuegos y, por último, consumen ciertas drogas para matar el tiempo y “pasarla bien”<sup>9</sup>.

Mediante técnicas participativas, como el grupo focal realizado con los maestros de la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera, se identificó que la problemática precedente más relevante a los conflictos en la escuela es la necesidad de que las familias se encarguen más de sus hijos; de otro lado, la Institución debe vincularse con otras instituciones públicas y privadas que tengan los mismos fines de la Institución o padezcan o hayan padecido problemas de igual índole, para que de esta manera se dé un mejoramiento de las técnicas en resolución de conflictos y así fortalecer la calidad en las relaciones dentro de la comunidad académica, amén de lograr cierta tranquilidad institucional que beneficie los objetivos académicos y de formación que se persigue en los estudiantes.

Se observó — gracias a unas encuestas que realizaron allí por parte de la junta de acción comunal (JAC) — que hay un gran índice de madres solteras y desempleadas cuyos hijos, en su mayoría, no se encuentran estudiando y otros están en hogares comunitarios — por falta de recursos económicos o problemas presentados en la zona con sus amigos—; por ello se considera de importancia brindar herramientas para el mejoramiento de las Técnicas en conflictos de los habitantes del barrio el Raizal. También se diagnosticó que se debe buscar la manera de trabajar con las familias de cada niño(a) y adolescentes, formándolos en valores y preparándolos, desde proyectos educativos y cursos formativos, en su formación personal y laboral.

---

<sup>9</sup> Afirman algunos estudiantes de los grados 7°1 y 2; 8°2

Fue latente la necesidad de implementar como proyecto, una Técnica para el manejo de los conflictos presentados en la Institución y en las familias; la propuesta —difundida en el barrio por medio de las familias de los estudiantes— tuvo aceptación y reconocimiento como pertinente para el sector; allí la comunidad identificó una oportunidad para apoyar la Institución; al mismo tiempo — y desde su presencia voluntaria— fueron conscientes de que podían obtener beneficios y compartir un ambiente de armonía en los talleres de crecimiento personal enfocados a la sana convivencia, diseñados para reducir los niveles de agresividad e intolerancia en la comunidad Educativa de la Institución Ramón Múnera Lopera; es importante para el proceso seguir capacitando a los padres de familia respecto de diferentes temas alusivos a la formación de familias y a la orientación de los estudiantes en el manejo de conflictos.

#### Priorizaciones

En el diagnóstico, se identificaron necesidades y problemáticas en la Institución Educativa, las mismas que son propicias para la implementación de un proyecto de educación orientado a la resolución de conflictos y que incluya la consolidación como comunidad a través de redes con instituciones, fundaciones y corporaciones que apoyen y beneficien a los niños, niñas y adolescentes de escasos recursos económicos para que ellos sean vinculados a la educación en conflictos; una acción que requiere el apoyo de las familias, si verdaderamente se aspira a un acompañamiento afectivo de los niños y jóvenes de la Institución Educativa.

### 1.2.3. Fases operativas con miras a la etapa del diagnóstico

1. Etapa 1. En esta etapa se obtiene una visión general de los principales factores relacionados con los conflictos en el área de estudio de los alumnos y de la realidad Educativa objeto de estudio.
2. Etapa 2. Participan en ella los profesores, además de los diferentes estamentos de la Institución. Esta etapa permite jerarquizar los problemas y establecer prioridades. Aquí se utiliza la observación, entrevistas con la psicóloga del proceso, y la información obtenida en las asesorías psicológicas individuales, entre otras fuentes de información.

### 1.2.4. Fases operativas de consolidación del proyecto.

Como su nombre lo indica es aquí donde se desarrollan las acciones de atención prioritarias, teniendo como base el resultado del diagnóstico, la formulación de objetivos y los recursos necesarios con que se cuenta para iniciar su ejecución.

1. Fase 1. Consolidación de programas a nivel general. Las actividades se definen teniendo en cuenta las necesidades de la Institución, tanto a nivel grupal como individual, se persigue un bienestar psicológico que permita el mejoramiento de la comunidad involucrada a nivel personal, social y familiar.
2. Fase 2. Consolidación de una técnica con estrategias a nivel específico en la solución de conflictos. La técnica se desarrollará junto con las actividades con acciones más concretas y específicas con base en las realizadas a nivel general, de donde se desprenderán los factores necesitados de profundidad, los grupos a trabajar habilidades concretas y asesorías individuales para los alumnos.

A partir de esta etapa se materializaran cada uno de los programas que se realizarán.

#### 1.2.5. Fase operativa de ejecución.

Comprende las acciones concretas que permiten operacionalizar los elementos conceptuales y metodológicos para cada uno de los temas a profundizar en pro de reducir los niveles de agresividad.

Se realizaron reuniones mensuales en la oficina principal de la Institución Educativa; fueron reuniones con los profesores de las distintas áreas de educación; su promedio de duración era de 30 minutos y se dieron con el fin de motivar y dar a conocer la necesidad de disminuir la

agresividad en la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera. Metodológicamente hablando se conseguirá el espacio académico para que los alumnos puedan asistir y a continuación se les informará, mediante carteleras, las actividades a realizar.

#### 1.2.6. Evaluación y retroalimentación

Cada actividad tendrá su retroalimentación mediante una evaluación que realizarán los participantes de la misma, la cual servirá no solo para el diario de campo del practicante en psicología, sino que también se utilizará para mejorar el proceso, focalizándose en los factores de los alumnos que necesiten mayor profundidad en cuanto al tema de disminuir la agresividad.

#### 1.2.7. Problemas y Necesidades.

La clasificación de necesidades y las problemáticas presentadas en la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera se hizo de acuerdo con el conflicto identificado y los puntos a mejorar, puntuación, logros encontrados y puntos a cambiar; además, se le asignó una calificación de baja, media y alta. Esto se encuentra en la tabla (1.0) Las problemáticas y necesidades en la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera asociadas a los objetivos y el cumplimiento de los alumnos en la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera se describen en la tabla (2.0).

**Problemática identificada:** ¿Qué tan frecuente es el problema?, ¿Ocurre seguido o solo en raras ocasiones?

**Puntos a cambiar:** Desde el punto de vista de los maestros, ¿Cuáles son los problemas más importantes? ¿Cuáles son los problemas que quiere resolver?

**Puntos a mejorar:** ¿Mejorar el problema? ¿Disminuir factores de riesgo psicológico?

#### 1.2.8. Problemáticas y Necesidades.

**TABLA (1.0)**

<b>Problemáticas identificadas y puntos a mejorar</b>	<b>Puntuación: baja, media y alta.</b>	<b>Logros encontrados</b>	<b>Puntuación alta 5, baja 1</b>	<b>Puntos a cambiar</b>
Poca consolidación de redes de apoyo Institucional en los talleres y cursos de solución de conflictos.	Alta	Asistencia individual de parte de los alumnos a las asesorías	Medi a	Asistencia grupal en los alumnos para los talleres
Poca gestión de recursos físicos y materiales en talleres de conflictos para la Ramón Múnera Lopera.	Alta	Información para los alumnos y padres de familia en cómo resolver conflictos	Medi a	Viejas formas de resolver conflictos entre los alumnos
Vincular a la familia en la Institución y mostrarles cómo solucionar problemas en sus hogares.	Alta	Auto-cuidado de parte de los alumnos	Alta	Modificación de los talleres grupales e implementar pruebas

Falta de iniciativa de la familia para el acompañamiento escolar de sus hijos en la I. E. Ramón Múnera Lopera.	Alta	Vinculación de las familias a la Institución por medio de talleres	Medi a	Mejorar las estrategias
--	------	--	-----------	-------------------------

Fuente: Elaboración propia

### 1.2.9. Objetivos, Observaciones y Cumplimiento en la Institución Educativa.

**TABLA (2.0)**

OBJETIVOS	CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES Describir razones de cumplimiento parcial o no cumplimiento
	Total	Parcial	No cumplimiento	
General:  Crear conciencia, de una manera técnica, en el proceso de solución de conflictos basado en competencias teóricas y prácticas, para los estudiantes de la I. E. Ramón Múnera Lopera	100%	65%	35%	El 35% de los alumnos no se encontraron interesados en el proceso de resolución de conflictos, ya que los mismos afirman decir que los conflictos se solucionan con dinero.
Específico N° 1  Describir los problemas específicos, por grupos de trabajo académico, para los estudiantes en la Institución.	100%	80%	20%	El 20% de los alumnos no participan grupalmente, ya que les caen mal a los demás compañeros
Específico N°2  Ejecutar el proceso de manejo de conflictos para				La mayoría de alumnos se encuentran dispuestos, pero las familias (30%) no hacen presencia con sus hijos en el proceso, ya que

los estudiantes y sus familias.	100%	70%	30%	se encuentran trabajando.
Especifico N°3 Realizar seguimiento, acompañamiento y evaluación de estudiantes, con el fin de garantizar la efectividad del proceso.	100%	60%	40%	Se logró el acompañamiento y evaluación a la hora de aplicar los talleres en el (60%), pero el seguimiento no se logró completamente, ya que algunos alumnos faltaban a clase.

Fuente: Elaboración propia

### 1.3 MARCO REFERENCIAL

#### 1.3.1 arco Legal

Es importante que el proyecto de solución de conflictos se apoye en las leyes de protección y restitución de los derechos de los niños y adolescentes; el marco jurídico legal frente al tema educativo, en el ámbito Nacional, regional y local es muy amplio, por tal motivo a continuación se describirá algunas normas representativas en Colombia como la Constitución Política de Colombia, ley de Infancia y adolescencia (ley 1098 de noviembre del 2006) en donde se enuncian algunos artículos, leyes y decretos; el artículo 17 que afirma que “hay derecho a la vida, a la calidad de vida y a un ambiente sano. Los niños, las niñas y los adolescentes tienen derecho a la vida, a un ambiente sano en condiciones de dignidad”. (Constitución Política de Colombia, 2006). Es por eso que las familias frente a la educación de sus hijos exigen buenos resultados a la hora de salir graduados, particularmente en el manejo de los conflictos. También, la calidad de vida es esencial para su desarrollo integral acorde con la dignidad de ser humano. Este derecho supone la generación de condiciones que



les aseguren, desde la concepción, cuidado, protección, alimentación nutritiva y equilibrada, acceso a los servicios de salud, educación, vestuario adecuado, recreación y vivienda segura dotada de servicios públicos esenciales en un ambiente sano; la ley 115 de 1994 lo apoya afirmando que: “ se establece como uno de los fines de la educación, la formación en el respeto a la vida, derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos de convivencia, justicia, el ejercicio de la tolerancia y la libertad”. (Constitución Política de Colombia, 2006).

La Institución Educativa y las familias de los alumnos son entes de apoyo en los niños y jóvenes para un libre desarrollo intelectual, ya que a futuro se pueden convertir los jóvenes en ciudadanos decentes y de bien, con deberes y derechos inculcados en la Institución Educativa y su familia.

Ahora bien, como soporte de paz se presenta el artículo 15 en donde se hace mención al ejercicio de los derechos y responsabilidades: “Es obligación de la familia, de la sociedad y del Estado, formar a los niños, las niñas y los adolescentes en el ejercicio responsable de los derechos” (Constitución Política de Colombia, 2006).

“El niño, la niña o el adolescente deberán cumplir las obligaciones cívicas y sociales que correspondan a un individuo de su desarrollo, En las decisiones jurisdiccionales, sobre el ejercicio de los derechos o la infracción de los deberes” (Constitución Política de Colombia, 2006). Por tal motivo la preparación de los alumnos no solamente dependerá de la Institución, sino de ellos mismos y sus familias, ya que la actitud que presenten a la hora de resolver problemas cotidianos, influirán en su desarrollo como individuos en una determinada sociedad y

contexto. En el decreto 1860 las instituciones se apoyan en el Manual de convivencia escolar para propiciar un ambiente en convivencia con derechos y deberes, pero si no se implementan estas normas de una forma adecuada este manual no cumplirá con su cometido y podrá suceder que egresen alumnos no calificados para vivir en sociedad, el escenario final en el que deberán poner en práctica toda la formación que hayan recibido en pro de una buena ciudadanía; por tal motivo el MEN es enfático en esto cuando en el decreto 1860 afirma que: “ Establece pautas y objetivos para los manuales de convivencia escolar, los cuales debe incluir entre otras, normas de conducta que garanticen el mutuo respeto y procedimiento para resolver con oportunidad y justicia los conflictos” (Constitución Política de Colombia, 2006).

En el artículo 55 se menciona que “es deber del Estado promover la concertación y los demás medios para la solución pacífica de los conflictos colectivos de trabajo” (Constitución Política de Colombia, 2006). A la hora de salir de una Institución, ser ciudadano y aportarle a la sociedad, los resultados de un contexto, sociedad, familia, Institución Educativa, etc., se verá influido en la vida del individuo en la forma conductual que se ha adoptado en el pasado; el sujeto dará respuestas de diferentes formas a la solución y resolución de conflictos, la escuela debe garantizar que esas respuestas sean del orden de una sana convivencia, mediadas por el respeto al otro y con ánimo conciliador.

Como se puede observar en la descripción anterior, el proyecto apunta a mejorar la condiciones de vida de las personas iniciando desde la adolescencia , hasta la adultez dando pautas de ley para resolver conflictos y hacerlos partícipes al sistema educativo; para ello es necesario, bajo el marco de corresponsabilidad , identificar cada uno de los riesgos, diseñar e

implementar estrategias de intervención apoyadas en la Constitución Política de Colombia; una de ellas más importantes es la Ley 115 de 1994 es decir;

Establece como uno de los fines de la educación, la formación en el respeto a la vida y demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos de convivencia, pluralismo, justicia, solidaridad y equidad y también en el ejercicio de la tolerancia y la libertad y leyes de la legislación colombiana que permitan disminuir el índice de conflictos en niños, niñas y adolescentes (Constitución Política de Colombia, 2006).

### 2.2.2. Marco Histórico

En el círculo de la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera los conflictos entre los alumnos y sus pares son transversales, también incluyen a toda la comunidad educativa como: profesores, administrativos, familia, etc. El concepto conflicto proviene de oposición, desacuerdo, guerra, es decir, significa un combate entre cosas o personas; puede funcionar como un elemento que no deja avanzar a la comunidad, en nuestro caso, estorba el progreso escolar; un hecho que es más evidente en los alumnos del grado 6°,7° y 8°.

Uno de los remedios para el problema de los conflictos es tener una propuesta para el gobierno en donde se integre una materia que se llame Cátedra de la paz en la Institución Educativa con profesionales calificados en el tema e integrarlo al Plan de estudios académico y así disminuir conflictos en las instituciones educativas, ya que la Cátedra para la paz motiva y enseña a crear estrategias de paz y reconciliación.

En la Cátedra para la paz el objetivo es promover un espacio riguroso de análisis y discusión que contribuya a los propósitos de la búsqueda de la paz. Toda vez que en esta cátedra se va a

reflexionar sobre los temas de la negociación y algunos del posconflicto. Es necesario pensar en una serie de temas estratégicos, como inversión en la universidad pública y en investigación para situar a estas instituciones como ejes del sistema de educación superior y de investigación, y que se pueda ver en el postconflicto, que parece tan cercano en Colombia, pero que se ve tan lejano en las instituciones (López, 2012). Es decir, que de una forma práctica se debe presentar debate a todo lo que se llame conflicto, ya que por medio del debate se construye la reflexión sobre las posibles soluciones y sus estrategias a intervenir en las instituciones educativas públicas y privadas de Medellín.

La justicia es primordial para alcanzar metas en la convivencia escolar, y la convivencia es muy pertinente en las instituciones educativas en donde se busca la justicia a través de sus Manuales de convivencia; la historia nos enseña que ha habido jóvenes futuristas que se han esmerado por buscar la paz a través de hechos y propuestas de convivencia, soñadores que a través de la historia rompieron el terror de la injusticia y la guerra.

Por otro lado, en el postconflicto, es primordial el asunto de la justicia transicional, que tiene éxito en Ruanda y que quizá pueda ayudar en algo al caso de Colombia; pese a que sea distinto, por cuanto allí se hace la justicia desde la perspectiva de los vencedores de la guerra. No obstante, hay el riesgo de la venganza fuera del marco de la ley, cuya tensión es permanente. “Ahí también cabe el ejemplo de Mandela, que detuvo a sus seguidores para que no se vengaran y, en su lugar, ejercieran la decisión de perdonar” (López, 2012). El postconflicto es un requerimiento apremiante y se necesita en Colombia; es pertinente que aquellos países que apoyan la paz, a través de una transición, compartan estrategias con

Colombia, a través de tácticas y hasta técnicas en el afrontamiento de problemas, en busca de la paz.

### 2.2.3. Referentes Teóricos

De acuerdo con Johnson., Johnson & Smith (1991) aseguran que: “ayuda a comprender la estructura de un programa integral de resolución de conflictos, que consta de tres partes: creación de un contexto cooperativo, empleo de la controversia programada para mejorar el aprendizaje, entrenamiento en resolución de conflictos y mediación escolar” (p. 35). Por eso, en el contexto en donde se desarrollan los conflictos, debe apoyarse el psicólogo en formación e ir acompañado por la observación del docente y la psicóloga de la Institución Educativa y así formar un plan de intervención entre todos y durante el desarrollo de la sistematización aportar elementos de intervención psicológica que posibiliten entender cómo el ser humano siente la necesidad de resolver conflictos de una forma adecuada.

Toda estructura de conflictos va fuertemente permeabilizada por las emociones, una de ellas es el amor hacia algo o hacia alguien y la otra, el odio que pretende hacer daño a través de la agresión; todo esto causa conflictos y para ello se debe intervenir a través de una técnica en

solución de conflictos y así, por lo menos minimizar el problema como lo anuncia Winnicott, (1986), quien afirma que: “El amor y el odio constituyen los dos principales elementos a partir de los cuales se elaboran todos los asuntos humanos. Tanto el amor como el odio implican agresión. La agresión por otro lado, puede ser un síntoma del miedo” (p. 104). La ambivalencia entre los alumnos es frecuente; ella se presenta a la hora de relacionarse en el entorno escolar e implica en un momento determinado agresión, cuyos síntomas son el miedo, miedos que en algunos nacieron desde sus familias y se han filtrado a la Institución Educativa; es por eso que la convivencia juega un papel importante a la hora de expresar sentimientos. Afirma Beltrán, Sánchez & Poveda, (2002): “Se considera la convivencia como proceso de construcción, dinámico, continuo, permanente, en el que participan todos los agentes educativos: profesores, alumnos, padres, el sistema de aprendizaje y el currículo” (p. 12). Por eso, en la participación de los agentes educativos se deben tener un proceso de construcción de convivencia y aprendizaje, formándose día a día como los constructores de paz y armonía en la sociedad y su contexto escolar.

Se debe intervenir de una forma adecuada y qué más pertinente que la Psicología Social; según Moscovici (1979): “ninguna otra ciencia aborda este problema de forma tan directa como: (el campo de la psicología social), siente una atracción tan profunda por este conflicto” (p.26). La psicología social se ocupa de un problema y es haciéndose una pregunta: ¿Por qué se produce el conflicto entre el individuo y la sociedad? Lo afirma Luria (1974) quien representa el enfoque cognitivo, ya que pronuncia de una forma similar y hace énfasis en la resolución de problemas: “La mediación de problemas es, en muchos aspectos, un perfecto modelo de los procesos mentales complejos. Cualquier problema escolar habitual representa una estructura psicológica

compleja cuyo objetivo final (formulado en forma de pregunta) es determinado para los datos del problema”. (p.151), es decir: con la pregunta planteada y analizado los datos, se establecen las relaciones esenciales y no esenciales de los alumnos, entonces tomando datos del conflicto se formula una estrategia a utilizar en la solución del problema.

En cualquier conflicto se deben considerar dos preocupaciones en la solución de problemas, como lo anuncia Johnson et al. (1991): “alcanzar una meta (la preocupación por uno mismo), mantener la relación apropiada con la otra persona (la preocupación por los otros)” (p.53). Por eso, si se sabe entender el grado relativo de la dos preocupaciones anteriormente mencionadas que generan el conflicto, se sabrá aplicar las técnicas y estrategias necesarias a la hora de abordar los problemas escolares en determinadas conductas; es decir, los comportamientos que afectan al alumno y al entorno en que vive (familia, escuela, grupo de amigos), llevan al individuo a romper las normas de convivencia y deterioran el desarrollo personal y social. Estos son considerados también trastornos estables y, por lo tanto, se resisten a las intervenciones tomadas en el plantel educativo. El autor Xunta (2005) dice: "Hacen referencia a un conjunto de conductas que, por su intensidad, frecuencia y duración, deterioran significativamente el proceso de desarrollo personal y social”. (p.7-8). Teniendo en cuenta las recomendaciones de la misma comunidad intervenida, es decir, los estudiantes y del autor anteriormente mencionado, las sugerencias de los participantes alumnos que presentan muchos rasgos respecto a lo que menciona el autor Xunta de Galicia, se darán por orientada la técnica y la duración de los talleres, que deben ser de mayor permanencia a abordar temáticas relacionadas en el crecimiento personal y de autoestima; más sobre violencia escolar e intrafamiliar; sexualidad, equidad de género, diversidad sexual y farmacodependencia.

Para Johnson et al. (1991): “Muchos estudiantes y docentes no saben negociar y a menudo no negocian o lo hacen mal. Es difícil negociar con habilidad y gracia. Para resolver constructivamente los conflictos, los alumnos deben aprender a negociar”( p.71). Es por ello que la negociación de soluciones en los conflictos y la mediación escolar es un entrenamiento de los mismos día a día que presentan tres etapas: la mediación, el arbitraje (pasas, espera o no pasas) y la negociación; las anteriores etapas presentan un programa básico en la resolución de conflictos, ofreciendo normas y creando un contexto cooperativo en la Institución Educativa.

Menciona Johnson et al. (1991) que “los mediadores no le dicen a los disputantes qué es lo que tienen que hacer, no deciden quién tiene la razón ni discuten lo que ellos mismos harían en esa situación; los mediadores son facilitadores y no tienen ningún poder formal sobre los disputantes” (p. 101). Es por eso que la mediación, como proceso de negociación, se utiliza como estrategia a la hora de propiciar un acuerdo sobre un problema determinado; para crear negociaciones entre los alumnos se necesita astucia, inteligencia y técnica, y así se vean beneficiados a la hora de tomar y resolver el problema, debe existir mejoras entre los disputantes, sea de tipo emocional o participativo; por último, se debe ver la creciente confianza de los disputantes en sí mismos para negociar y así arribar a un acuerdo equilibrado.

De acuerdo con estas sugerencias, se considera oportuno abordar los temas propuestos como complemento integral de la intervención social escolar, teniendo en cuenta que son temas que atraviesan la realidad y cotidianidad del ser humano en donde se centra el desarrollo de la labor como practicante en psicología, no solo abordando diferentes situaciones, analizándolas y



comprendiéndolas, sino dando lugar a alternativas de intervención y cambio en los múltiples contextos en los que se desenvuelve el ser humano.

Lezcano (2011) afirma:

La sociedad ideal es aquella que propende por la construcción de una cultura ciudadana en la que prima valores como el consenso y la concertación en la toma de decisiones, la condena a cualquier forma de violencia, la construcción de lazos de convivencia que permitan al ciudadano interactuar superando las diferencias; es decir que la convivencia es necesaria para asumir problemas y darles prioridad a vivir en valores, ya que sin ellos no habría forma de soñar en una sociedad ideal y aquellas partes que quieran colaborar en un ambiente de calma, (p.59).

La cultura ciudadana debe de existir en el entorno escolar, a través de la toma de decisiones que se presenten en los alumnos y para eso se necesita una construcción de valores en cada aula de clase que generen procesos de convivencia.

Roy., Lewicki, David., Saunders & Bruce B (2012) aseguran que:

Las partes que creen que pueden colaborar probablemente logren hacerlo, refieren que es importante que quienes no comparten esta confianza en sí mismos y en los demás están menos dispuestos a invertir tiempo y energía en las ganancias posibles de una relación en colaboración y es más probable que asuma un método de lucha o de conciliación para la negociación (p.89).

Es decir, el no tener la suficiente confianza y capacidad para creer que se puede resolver un problema, hace creer que la fe se ha extinguido y por lo tanto el tiempo no será dirigido hacia una pronta solución al problema.

Afirma Roy et al (2012): “Una de la característica importantes de una situación de negociación es que las partes se necesitan entre sí para lograr los objetivos o resultados deseados; es decir, deben coordinarse para lograr sus objetivos” (p. 9). En otras palabras, en cualquier comunicación entre dos o más personas, la negociación prima a tal punto que si no hay contraste de opiniones y coordinación con ayuda de unas estrategias o técnicas a utilizar, posiblemente ninguna de las partes llegaría a un acuerdo y en tal caso, quedaría bloqueada la solución del conflicto.

Freinet (2001) afirma: “Las técnicas deben desarrollar la capacidad creadora y la actividad de los niños que, por medio de ellas, opinan, discuten, manipulan, trabajan, investigan, critican la realidad desde una perspectiva de transformación social” (p. 258). Las técnicas deben aportar al estudiante una mirada crítica y reflexiva frente a las problemáticas presentadas en la institución, de acuerdo a la forma de cómo el estudiante sepa negociar y llevar el conflicto, dependerán los resultados esperados en sus pares y la familia.

Roy et al (2012) aseguran que:

Después de negociar durante un gran tiempo y conocer las necesidades, posiciones y tal vez el punto de resistencia de la otra parte, el siguiente desafío para un negociador es cerrar el acuerdo, existen varias prácticas para que los negociadores cierren un acuerdo, elegir la mejor táctica para una negociación específica es más arte que ciencia (p.55).

Es decir, conocer las necesidades de las personas hace que sea más llevadera la solución ya que se puede ofrecer opciones a las diferentes partes y tratar de encuadrar la más adecuada con

un valor agregado en concordancia de las dos partes y esto hace que las mismas salgan, por lo menos, sin preocupaciones del problema.

Lezcano (2011) refiere que:

Una vez se ha clarificado los intereses, analizado las opciones y esclarecido los criterios de legitimidad, se plantea el acuerdo o compromiso, luego este, se realiza al finalizar el proceso, vale decir, la negociación. El compromiso debe ser justo para las partes, posible de cumplir y lo más importante de todo, ajustado a los intereses y necesidades de las partes (p.83).

Por ello el compromiso de las partes ha de ser necesario, ya que los intereses de ambos juegan un papel importante en el cumplimiento de sus objetivos; también, que las partes lleguen a un pacto en donde se clarifiquen las reglas y ,por ende, ambos ganen en el cumplimiento de las normas establecidas en el transcurso del tiempo, ya que si no fuera por la vivencia como mayor expresión del respeto en el ámbito académico y familiar, no habrían soluciones y para que dicha solución se vea, han de intervenir ciertos actores que interactúan en un mismo contexto.

Xunta (2005), afirma que:

Dedicamos tiempo, esfuerzo humano y medios económicos a la prevención; sin embargo, el gasto social y educativo aumenta considerablemente cuando nos referimos a tratamientos. La estrategia preventiva más eficaz es el estilo educativo creativo, en el que se establecen las consecuencias adecuadas a las conductas, integrando normas, diálogo y autonomía (p.20).

Es importante aplicar una técnica básica con diferentes estrategias para aplicar en las aulas, dar esa técnica a los profesores para que la utilicen a la hora de necesitarla y así atacar

las conductas problemáticas, es decir, anticiparse a los hechos conflictivos; todo esto se hará para que la cooperación y participación de los alumnos se mantenga, al menos en un nivel promedio.

Unicef (2004) sostiene que: “Existen casos donde el establecimiento educativo opera como un "factor protector y promotor" de los logros de aprendizaje de los estudiantes” (p.193) y lo corrobora el autor Murillo (2008) cuando menciona que: “demuestran que la educación eficaz rompe con el círculo vicioso de reproducción del fracaso escolar. La escuela eficaz es aquella que puede reconocer e intervenir en los factores de proceso de la escuela”. (p.11). De tal forma que la educación efectiva es la máxima expresión del hombre como ser social que interactúa en un mundo lleno de retos, que demuestra que es competente para salir adelante y conseguir, a mediano y largo plazo, el sustento económico; para que todo lo anterior suceda, debe existir una adecuada intervención en las directivas de las instituciones que acunaron a estos jóvenes, ya que para ello debe haber un trabajo en unión que demuestre resultados, que genere estrategias a la hora del conflicto y reconozcan sus habilidades para reconocer falacias en los alumnos.

Finalmente, como señala Ríos (2008), “las innovaciones se pueden focalizar en diversos ámbitos de la educación como el aula, la escuela, la comunidad, pero su finalidad constante es la mejora de las condiciones para el aprendizaje de los estudiantes”, (p.32). Y este concepto es corroborado por Villalta & Guzmán, (2010) cuando mencionan que: “...preguntarse en qué consisten estas mejoras siempre conlleva una mirada específica de la educación, de la sociedad y del hombre que queremos formar. En definitiva, no es pensable que el proceso innovador sea

aséptico de propósitos sociopolíticos y antropológicos específicos” (p. 33). Se crean nuevas innovaciones en el sentido de mejorar las estrategias de solución de conflictos en la Institución Educativa ya que ella carece de valores agregados en técnicas y estrategias para dar solución al conflicto y los alumnos demandan respuestas claras en sus problemáticas; es decir, debe haber nuevas ideas para llegarles a los alumnos de una forma lúdica y mejorar sus condiciones de aprendizaje, atención y escucha. La nueva y básica técnica que se pretende incluir en la Institución es para mejorar la convivencia en el ámbito escolar, pero también debe haber un impacto en la comunidad y para ello se necesita el acompañamiento de las familias.

#### 2.2.4. Marco conceptual

En la institución se ve como la educación en conflictos es un medio que permite adquirir nuevos conocimientos para que el alumno se desenvuelva en su entorno escolar y social como buen ciudadano; pero si no se tiene un conocimiento educativo conlleva a las personas a tener menos oportunidades para desenvolverse en la vida, impidiéndoles asumir actitudes positivas.

Se ha visto la importancia de educar a los niños, niñas y adolescentes para que se formen — por medio de la educación, la cultura, el teatro— como ciudadanos de bien y no cojan ningún mal camino. Se puede recuperar a muchos menores de edad que están siendo manipulados por grupos ilícitos al margen de la ley o que por cuestiones disciplinarias han sido expulsados de otras instituciones; ello se puede lograr a través de la formulación del proyecto en la solución

de los conflictos, el mismo que permitirá a aquellos niños, niñas y adolescente adquirir herramientas para afrontar problemas cotidianos de una forma técnica, ya que sus familias no están en capacidad de ofrecerles tales estrategias para resolver problemas.

En este caso, la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera ve la necesidad de buscar padrinos y madrinas que se quieran comprometer en enseñar a manejar conflictos, que se encarguen de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran escolarizados y pertenezcan a los estratos socioeconómicos (1) y (2). La Institución les brinda la oportunidad a esta población, haciéndolos partícipe de ella para que se recuperen de los errores cometidos en el pasado y sobresalgan en el conocimiento, formándolos desde los principios Cristianos y con rigurosidad en las materias que se enseñan durante la primaria y la secundaria; para que, finalmente, sean ciudadanos de bien.

## **2. MOMENTO HACER**

Se diseñó la estrategia de intervención para aplicarla a los problemas presentados en la Institución tomando como referencia los objetivos generales y específicos y dando justificación a las preguntas del ¿Para qué? y ¿Por qué de la estrategia?

La tercera fase del proceso praxeológico es la fase del actuar, que responde a la pregunta ¿Qué hacemos en concreto? Es una etapa fundamentalmente programática, en la que el profesional/praxeólogo construye, en el tiempo y el espacio de la práctica, la gestión finalizada y

dirigida de los procedimientos y tácticas, previamente validados por la experiencia y planteados como paradigmas operativos de la acción. (Juliao, 2011, p. 41).

Aquí se argumentó la pertinencia y viabilidad de las mismas y se ofreció un diseño para aquellas actividades que necesitaban aplicarla e interpretarla.

Como lo menciona Juliao, (2011): “se pretende la operacionalización de un proyecto de acción. Los objetivos generales son la eficiencia (rendimiento) y la eficacia (resultados) al servicio de una transformación real de la práctica y, con ello, de la vida del practicante” (p.41). Es decir, proponer una intervención por medio de la intención de cambio y a través de los objetivos generales planteados, para así obtener un rendimiento en la técnica y las estrategias a utilizar, dando como resultado la minimización de los conflictos escolares, que es el fin último del proyecto sistematizado.

### 3.1.1. Justificación de la estrategia

La estrategia a utilizar, para resolver conflictos, se despliega de las fórmulas del Manual de convivencia, de los maestros y la psicóloga del plantel educativo, además de la utilización de los datos recolectados entre los alumnos, a partir de un ejercicio practicado en clase en el que se abordó la resolución de conflictos en las aulas y así obtener una mejor forma de comunicación. El taller consistió en reducir un problema específico, para así llegar a la cumbre límite de la reflexión y formular preguntas a los alumnos tendientes a establecer las molestias asociadas a determinada problemática y así canalizar sus reflexiones hacia unas adecuadas relaciones grupales de convivencia. Todo lo anterior, con el fin de minimizar el conflicto en la Institución,

en las familias de los alumnos, los alumnos y el contexto social del barrio el Raizal del municipio de Medellín-Antioquia.

El municipio de Medellín ha apoyado a la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera desde la gestión de responsabilidad social, realizando su aporte económico, ya que sin el aporte prestado, no se podría garantizar completamente en la Institución Educativa la educación continua, refuerzo nutricional, atención psicológica, atención Espiritual, protección y restitución de derechos, recreación y deporte, formación en artes plásticas, danza, música y teatro.

De otro lado, en la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera, se pudo identificar que ciertas familias no pueden enviar a la Institución a algunos niños/as y adolescentes, debido a que no cuentan con los recursos económicos necesarios para ello. Todos estos problemas y sus factores pusieron a las familias en una situación de vulnerabilidad y recaída en los alumnos para generar conflictos, ya que se generan problemas de aprendizaje, afecta su proceso escolar y su conducta, en tanto que sus vivencias no son muy aprovechables a la hora de estar en grupos y sienten que se encuentran desprotegidos o solos por cuanto no hay una apropiada atención de parte de sus familias, ya que las mismas no cuentan con los recursos suficientes para sustentar el hogar donde se encuentran viviendo sus hijos.

Desde esta identificación se gestionarán redes de alianza institucional, empresarial e intersectorial que permitan el cubrimiento de las necesidades de la población que será



beneficiaria de proyectos hechos en alianza con el municipio de Medellín. Por tal motivo, es importante estructurar el proyecto de solución de conflictos, con la vinculación de los niños/as y adolescentes del barrio el Raizal Medellín-Antioquia. De igual forma, esto justifica poner en marcha acciones destinadas a crear condiciones básicas que permitan que la población supere las dificultades y así se mejore la situación de convivencia en su barrio.

La técnica para la solución de conflictos pretende servir como apoyo en convivencia, interactuar cada vez más con las personas y crear sensibilidad ante las situaciones que presentan los grupos armados para que contribuyan, desde su responsabilidad social, a apoyar estos tipos de proyectos para las poblaciones más vulnerables. Este proyecto contribuirá al derecho a la educación de los niños, niñas y adolescentes de Medellín-Antioquia y los colegios aledaños a él. Mediante el proyecto de solución y estrategia para resolver conflictos se buscará beneficiar a 300 o más niños/as y adolescentes de bajos recursos económicos.

Desde la labor del psicólogo en formación se brindó herramientas que contribuyeron al mejoramiento de la educación de los beneficiarios del proyecto de solución de conflictos, permitiéndoles que pudieran adquirir nuevos conocimientos y potencializar habilidades que para mejorar las condiciones de vida en el ámbito de convivencia.

La psicóloga de la Institución Educativa también gestionó alternativas en la búsqueda de redes de apoyo con entidades intersectoriales, que permitan la vinculación de nuevas técnicas de resolución de conflictos; además, promovió la vinculación de miembros de afuera, como la

Junta de acción comunal (JAC), lo que brindó la oportunidad de ayudar a los niños, niñas y adolescentes, quienes no cuentan con las bases técnicas para salir de un problema, en un momento dado, una competencia determinante para su formación personal.

### **3.1.2. OBJETIVO GENERAL**

Fomentar un ambiente de tolerancia y respeto en la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera enfocado a la sana convivencia, que reduzca los niveles de agresividad e intolerancia, a través de la práctica de talleres reflexivos frente al tema del manejo de conflictos.

### **3.1.3. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Explorar los niveles de intolerancia y agresividad a padres de familia frente a diferentes temas alusivos a la formación de familias.

Orientar a los estudiantes en el manejo de conflictos en diferentes contextos de la vida

Capacitar a padres de familia frente a diferentes temas alusivos a la formación de familias.

### **3.1.4. Actividades a Desarrollar**

De forma grupal: con alumnos, padres de familia y profesores se harán talleres y actividades en el tema de los conflictos escolares.

De forma individual: intervenciones familiares e individuales para los alumnos de la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera.

De forma básica se explicó, desde la epistemología, sobre la forma y las técnicas adecuadas de intervención para aplicarla a los educandos en la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera.

Actividad de forma Individual: asesorías y entrevistas psicológicas.

Se realizó la asesoría individual con los alumnos remitidos por la psicóloga y con aquellos que en los talleres se evidenció que requerían una asesoría psicológica; igualmente, con los que por iniciativa propia la solicitaron para sí mismos y sus familias. Se buscó mantener una constante asistencia para lograr un proceso terapéutico satisfactorio; además, se propició un espacio que fue cómodo para el consultante y para el orientador.

De acuerdo a Charles (1961):

El objetivo es intercambio de opiniones, de hechos o de actitudes. Puede entenderse de dos sentidos diferentes. Primero es una entrevista conducida psicológicamente y por ende los objetos son diversos, pero guíen la conversación de acuerdo con varias reglas de índole psicológica y teniendo

en cuenta factores psicológicos de la situación. En segundo lugar es utilizada con fines psicológicos o psicosocial. La entrevista es entonces una técnica de estudio y observación del comportamiento humano con miras a la solución de problemas, (p.3)

Básicamente, la entrevista es una herramienta en pro de la psicología Educativa que se puede utilizar para que el psicólogo interactúe con el estudiante de una forma individual, también para dar orientación a quien lo requiera en un problema determinado y así disminuir malestares emocionales.

Según Charles (1961):

Los usos que se le dan a la entrevista psicológica pueden ser variados de acuerdo al uso que vaya a tener, estos usos son diversos, pero sin rigor, pueden reducirse a tres: recoger hechos, informar y motivar e influir; en otros términos, se utiliza la entrevista sea para averiguar algo acerca de un sujeto, para enseñarle algo o bien para influir en sus sentimientos o comportamientos (p. 3).

Es decir, la entrevista psicológica muestra signos y síntomas en el paciente, de acuerdo al diagnóstico realizado por medio de las preguntas abiertas, ella es una herramienta básica para recoger hechos del paciente, informar el malestar y motivar al paciente en la solución de un problema, influyéndolo de acuerdo a los comportamientos y sentimientos que presenta en la consulta.

En la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera es utilizada la entrevista clínica para dar orientación al estudiante y su familia de una forma individual, los profesores o coordinadores remiten a los alumnos al consultorio psicológico de la Institución para corregir mal adaptaciones conductuales en los alumnos, es por ello que la asesorías individuales para el psicólogo en

formación solo servirán dar acompañamiento psicológico de acuerdo al tema de solución de conflictos.

### **3.1.5. Recursos y propósitos de la actividad.**

Su propósito:

Lograr que el psicólogo en formación identifique los conflictos que más aquejan al estudiante, ya que se crea metástasis de conflictos en la Institución Educativa, ofreciendo al estudiante soluciones básicas a través de la escucha psicológica.

A quién va dirigida la actividad.

A estudiantes, familias y maestros, con la intención de crear acompañamiento de los mismos en espacios adecuados y afines a lo que se debe intervenir para que se sientan cómodos y en confianza a la hora de tocar el tema de solución de conflictos y así disminuir las dificultades de convivencia que se presentan en el diario vivir.

De acuerdo a las consultas, los sucesos más comunes y presentados en los alumnos son el consumo de sustancias psicoactivas, escenarios de riñas dentro de la Institución Educativa, problemas familiares y dificultades escolares; es por eso que las asesorías juegan un papel

importante para apoyar al estudiante, ya que los estudiantes van a consulta o son remitidos por una autoridad escolar para identificar y generar opciones en la toma de sus decisiones, de acuerdo con el problema presentado en un determinado contexto.

### 3.1.6. El objetivo de la Asesoría Individual.

Ofrecer, de una forma técnica y estratégica, el asesoramiento en resolución de conflictos para que el estudiante posea bases técnicas en el afrontamiento de dificultades escolares, familiares y sociales.

#### Resultados:

El psicólogo en formación llevó a cabo las consultas individuales en los dos (2) semestres de la práctica profesional, en la que atendió a veinte (20) estudiantes de una forma individual, con sesiones de dos (2) consultas, por cada estudiante y a sus familias también se les hizo el mismo proceso; se ha evidenciado que el 80% de los alumnos llevados a la consulta en compañía de sus padres, muestran alto nivel académico y buenas relaciones interpersonales con sus compañeros (afirman los docentes).

También —afirman los padres de familia— que lo único que ha cambiado en sus hijos es que reflexionan un poco más y no toman decisiones a solas, ya que los mismos piden consejo a sus

padres y madres sin mencionar sus problemas. Ellos quieren ser independientes a temprana edad (afirman los estudiantes al psicólogo en formación).

### 3.1.7. Espacios para las asesorías: Oficina de orientación psicológica.

Tiempo empleado en las asesorías: Se hicieron veinte (20) entrevistas individuales con una duración de 20 minutos cada una, con dos asesorías por cada estudiante.

#### Recursos Humanos:

- Padres de familia, psicólogo en formación, psicóloga orientadora, estudiantes y profesores de la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera.

#### Recursos Físicos.

- Oficina de psicología, material pedagógico, y demás implementos de papelería, colores, lápiz, materiales de dispositivos de aprendizaje, cartillas etc.
- Documentos, cartillas con dinámicas en la resolución de conflictos, guías de trabajo.
- Impresora.

### 3.1.8. Cronograma de las Actividades Individuales en las Asesorías:

Semestre de Práctica	Estudiantes atendidos	Número de secciones	Tiempo de duración de cada sesión
I	10 estudiantes	Dos por cada uno	20 minutos cada estudiante
II	10. Estudiantes	Dos por cada uno	20 minutos cada sesión

Fuente: elaboración propia.

### ACTIVIDADES DE FORMA GRUPAL

A continuación, se presenta la técnica en la resolución de conflictos y sus estrategias con 8 puntos de partida. En la tabla (3.2.0), también se esbozan algunas actividades de apoyo en la técnica a utilizar.

#### 3.1.9. El Valor Agregado, la Técnica y sus Estrategias en el Aula: Tabla 3.2.0

1. La forma de comunicarse: el psicólogo en formación hablará de un problema determinado en el aula y así se aumentará un problema específico que se desea solucionar (identificación de la problemática grupal).
2. Sacar del salón, por 5 minutos, a algunos alumnos que quieren solucionar el conflicto, sin que los actores conflictivos se den cuenta.
3. Hacer una reflexión con los alumnos que se encuentran por dentro del salón
4. Retorno de aquellos alumnos que se encontraba por fuera del salón y mover a los alumnos de sus puestos que estaban adentro del salón, para alterar sus relaciones y así aumentar la interdependencia, mover los pupitres de una forma que queden en mesa redonda.
5. Escoger a un líder de grupo: en especial un líder pacifico para que dé la palabra a los alumnos que no se sintieron tan en desacuerdo con la problemática presentada en el aula.
6. Hacer de nuevo esta técnica, pero a la inversa, donde se den mensajes positivos.



7. Complementar esta técnica con la actividad de la selva del respeto corporal y mental.  
Actividad:

### La Selva del Respeto Corporal y Mental.

Encuadre: Seremos respetuosos con los compañeros, maestro, y mi persona en el taller, Respetar la forma de pensar de los compañeros a la hora de empezar en el taller, El que incumpla las 2 reglas anteriores, será tildado de agresor conflictivo y por lo tanto sufrirá el castigo de la indiferencia en el taller.

Primero, se presentan como animales y dicen qué es lo que más respeta de su unidad corporal, lo que más respeta de la otra persona y lo que le disgusta de las personas. Ejemplo: Mi nombre es Cristian (águila), soy estudiante de 7° grado y lo que más respeto de mi unidad corporal es mi boca y lo que más respeto hacia la otra persona es su forma diferente de pensar y lo que me disgusta de las personas es que digan mentiras.

Lema: las bases del respeto hacia mi cuerpo es hacer valorar mis sentimientos y mi identidad.

Después, caminamos por el salón, movemos manos, nos estiramos, pies, bostezamos, miramos a los compañeros de una forma misteriosa como queriendo decirle algo, ahora creemos que estamos en la selva, todos al piso, nos creemos los animales que somos, los de la selva del respeto (rugen con sus sonidos de animales), los de la selva de los tontos (callan, no dicen nada), nos paramos y caminamos, y buscamos una pareja, un compañero, se busca por medio de la mirada y lo encontramos de acuerdo a ese animal que escogimos, porque nuestro compañero se parece a ese animal en el imaginario, ahora que están en parejas, después nos miramos cara cara.

Vamos a jugar al Respeto y reservas. Es decir, primero uno dice algo que respeta y aprecia sobre esa persona y, luego, otro dice algo sobre lo que tiene reservas de esa persona. Se sugiere el siguiente formato: "me gusta cuando tú compartes tareas conmigo, pero yo tengo reservas sobre la manera en que tú me tratas".

Después, caminan desordenadamente y se reencuentran con otra pareja, se miran a los ojos sin perderse de vista, por 30 segundos, (algunos dirán en sus mentes, qué hermosos ojos tiene, que facciones tan únicas tienes y no lo había notado, etc.); seguimos caminando lentamente, pero esta vez con los ojos cerrados y de nuevo nos encontramos con alguien, nos cogemos de las manos y las sentimos, piensan entonces: ¿será que están suaves, ásperas o están sudando?, ¿será que ese compañero guarda algo que yo no sé y merece respeto y vale tanto como yo?; nos soltamos las manos y seguimos caminando, pero esta vez rápidamente sin chocarnos y de nuevo con un compañero hacemos otra pareja, cerramos los ojos, tocamos y palpamos su rostro con las manos (¿será que hay algún rasgo de la cara que me identifique con ese compañero?).

TIEMPO 30 MINUTOS

8. Por último, se hace una reflexión con devolución de la técnica y su actividad de la selva del respeto.

Fuente: elaboración propia.

### 3.2.1. Justificación de la Estrategia.

Esta técnica propone una construcción creativa a través de la interacción grupal y lúdica; tiene como objetivo sacar a la luz: sentimientos, inquietudes, experiencias y vivencias de los participantes, sus formas de relacionarse consigo mismo y sus semejantes en el entorno escolar. Al mismo tiempo que se presenta una construcción de saberes, que van desde lo particular hacia lo colectivo al momento de construir el producto final de convivencia escolar.

### 3.2.2. Taller Reflexivo

Se tomó en cuenta este taller como herramienta de reflexión para intervenir en los estudiantes, ellos deben detenerse para reflexionar sobre sus pensamientos y conductas en la vida escolar, necesitarán estrategias para enfrentar el tema de resolución de conflictos y dar mejora a sus relaciones sociales.

Gutiérrez (2003) afirma:

Un taller que construye un dispositivo de palabras en el que se construye grupalmente planteamientos, propuestas, respuestas, preguntas e inquietudes respecto a un tema subjetivo”, para el logro de dicha construcción, el tallerista se sitúa en el lugar de la escucha (Activa) y le brinda la

palabra al grupo. Esto tiene como objetivo movilizar a los participantes respecto a su subjetividad, “propiciar la ventilación” de sus sentimientos negativos, “establecer sus saberes” o posiciones específicas respecto al tema y “responsabilizarlos” en la construcción de opciones respecto a dichos saberes” (p. 29).

Para Gutiérrez G, este taller reflexivo cuenta con 7 puntos de partida:

1. El encuadre: fase en que se plantea al grupo el acuerdo de trabajo.
2. El re encuadre: Intervención por medio de la cual se le recuerda al grupo, el acuerdo establecido porque este lo está incumpliendo.
4. Fase de construcción inicial y preliminar: etapa en la que se le asigna al grupo, individualmente o en subgrupo, una breve labor para realizar allí mismo. Se utiliza la reflexión individual, la reflexión en subgrupo, el psicodrama.
5. Fase de recolección de datos o informe: etapa en la que se comparten los informes o elaboraciones que se realizaron en la etapa anterior. Se hace oralmente o con todo el grupo.
6. La plenaria: fase de “reflexión grupal” y debate con el grupo en pleno. Para esta etapa se tienen en cuenta los aportes brindados por los participantes hasta el momento. Es la parte más significativa y voluminosa del taller.

7. La devolución de aportes: estos dos segmentos juntos constituyen la devolución del taller. En la devolución, el tallerista le brinda al grupo retroalimentación, señalándoles los elementos más significativos trabajados.
  
8. Secuencia del taller: estos son los conjuntos de talleres llevados a cabo que tienen relaciones entre sí. Los bloques de talleres se ejecuten juntos o separados. (p.29).

### 3.2.3. Intención de la Actividad.

Este taller ofrece a los alumnos una reflexión de los conflictos agresivos que se presentan en la Institución Educativa, ya que su intención en los educandos es generar técnicas y estrategias para enfrentarse a los problemas cotidianos, por medio de conceptos tomados del taller, y lograr la visión de aprender a respetar las ideas y pensamientos de sus pares.

Objetivo general del taller: generar herramientas de enseñanza en el tema de resolución de conflictos para dar pasó a la reflexión ante las conductas mal adaptativas de sí mismos y de los demás.

Objetivos específicos:

A. Crear estrategias de trabajo en el tema de resolución de conflictos

B. Desarrollar conductas adecuadas en el aula a partir de pensamientos conflictivos y modificarlos por medio de reflexiones.

Se trabajaron mensualmente las actividades complementarias en las familias y los estudiantes; estuvieron encargados la Psicóloga y el practicante en psicología.

#### 3.2.4. ¿A quién van Dirigidas las Actividades?

Asesorías psicológicas: individual para los alumnos que se encuentran en los grados 6°, 7°, 8°, 9°, 10° y 11°.

A (10) diez salones en la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera del municipio de Medellín en los grados: 7°, taller: “La Selva del respeto corporal y mental; y el taller reflexivo dirigido a (2) salones de los grados séptimos (7.1 y 7.2).

#### **3.2.5. Temas trabajados en la Reducción del Estrés y los Conflictos Escolares:**

Resolución de conflictos, trabajo en equipo, asertividad y comunicación, Manejo de emociones, Lo qué significa ser padres. Se dio inicio del proyecto en la primera semana del

mes de abril y se terminó en la última semana de octubre, el grupo estuvo conformado por la psicóloga de la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera y el psicólogo en formación.

### 3.2.6. ¿A Quién van dirigidas las Actividades?

### 3.2.7. CRONOGRAMA DE LAS ACTIVIDADES: Cuadro (3.2.7)

MESES	GRADOS	DIAS	METODO	TEMA	encargado
Abril	9°: (1,2 y 3).	9 w, 23 w y 30 w	Taller	Trabajo en equipo. Manejo de emociones. Resolución de conflictos	Psicólogo en formación
Mayo	6°, 7° y 8°: (1 y 2).	7 w, 9w y 11w	Taller	Asertividad y comunicación. Resolución de conflictos. Trabajo en equipo	Psicólogo en formación
Junio	6°: (6.1 y 6.2).	7 w, 14 w, 21 w y 23 w	Taller	Manejo de emociones. Resolución de conflictos. Trabajo en equipo. Asertividad y comunicación.	Psicóloga profesional, psicólogo en formación
Agosto	6°, 7°, 8°, 9°, 10° y 11°: (1, 2, y 3).	7 w, 14 w y 21 w	Charlas de padres	Lo que significa ser padres. Asertividad para padres.	Psicólogo en formación
Septiembre	6°, 7°, 8°, 9°, 10° y 11°: (1, 2, y 3).	7 w, 14 w y 21 w	Charlas de padres y Taller	Asertividad para padres. Resolución de conflictos. Manejo de emociones.	Psicóloga de la Institución

			es		
Octubre	8º: (8.1 y 8.2).	7 w, 14 w y 21 w	Taller	Resolución de conflictos Manejo de emociones.	Psicólogo en formación

Fuente: elaboración propia

Tiempo a utilizar en las actividades:

Se realizarán mes a mes en el transcurso de dos semestres de la práctica en talleres de (1) hora cada uno, excepto las charlas para los padres de familia que durarán (2) horas.

**Espacios para las actividades:** Auditorio, salones de clase, y la Biblioteca.

Recursos humanos:

Psicóloga de la Institución, Practicante de psicología, Padres de familia, Docentes y Estudiantes de la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera.

Recursos materiales:

Marcadores, cartulinas de colores, video, lapiceros, bombas, sillas, etc., así como materiales que se encuentren en la oficina de psicología, de acuerdo el taller y las asesorías a brindar.

En los grupos de 6º a 9º grado se identificaron altos niveles de agresividad y estrés, se dio respuesta a las demandas a medida que se fue avanzando en el proceso; se trabajó con todos los alumnos en general desde el primer mes de ejecución del proyecto hasta el último mes de las prácticas profesionales, lo que complementa el valor agregado de la técnica implementada.

### 3.2.8. Metodología de Trabajo:

Se parte de la base de trabajar con las familias, considerando que desde allí se construye el ámbito social más importante del desarrollo de un individuo. Se realizaron talleres formativos a los padres de familia y los estudiantes (quienes presentaran dificultades comportamentales), con temas alusivos al mejoramiento de las relaciones inter e intrapersonal. Los talleres se desarrollaron en el mes de agosto y septiembre con los padres de familia y semanalmente con los estudiantes, con una duración de 2 horas.

### 3.2.9. Propósitos de las actividades.

Serán metas e indicadores de gestión para reducir los niveles de agresividad identificados en los alumnos de la Ramón Múnera Lopera, lo que será medido cualitativamente por medio de descripciones y reacciones que se encuentren en los asistentes a las actividades, además de la reflexiones consignadas por los asistentes en las evaluaciones escritas que se hacen al final de cada sesión.

Motivar a los profesores sobre la importancia de brindar, dentro del espacio académico, momentos de distensión, comunicación y fortalecimiento de habilidades que mejoren la salud mental del alumno y, por consiguiente, su rendimiento académico. Lograr que los alumnos se motiven a trabajar sobre sus debilidades emocionales mediante la modalidad de asesoría



psicológica y ofrecer espacios dentro de la Institución para la participación familiar del alumno en pro de mejorar y fortalecer su unión, y la disminución de la agresividad entre los estudiantes.

Se conseguirá reducir los niveles de agresividad en los estudiantes del barrio el Raizal en la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera para el año 2014; las fases operativas que presenta esta proyecto se apoyan —por considerarlo adecuado— en la metodología que tiende a desarrollar estos componentes a partir de la experiencia de la psicóloga de la Institución. La organización y su vínculo con el alumno, son un ejemplo de lineamientos metodológicos que por su claridad y ordenamiento se toman como base para este trabajo.

En vista de que este proyecto mostró variabilidad en cuanto a las necesidades que se fueron generando en el transcurso de su desarrollo, en el cuadro (3.3.2), se fue complementando el cronograma poco a poco, construyéndose la parte teórica y metodológica, aplicándose al mismo tiempo estrategias para reducir los conflictos en la Ramón Múnera Lopera.

### 3.3.1. CRONOGRAMA DE TRABAJO

**Resumen de las Actividades de los dos Semestres:** Cuadro (3.3.2.)

	<b>1er SEMESTRE: 2014</b>	<b>2º SEMESTRE: 2014</b>

	F E B R E R O	M A R Z O	A B R I L	M A Y O	J U N I O	J U L I O	A G O S T O	S E P T I E M B R E	O C T U B R E	N O V I E M B R E
Información obtenida de parte de la Institución Educativa para intervenir en una propuesta de técnicas, asesorías y trabajo en grupos										
Construcción del planteamiento del problema en la solución de conflictos.										
Asesorías psicológicas.										
Aplicación de técnicas en la resolución de conflictos para los grupos académicos de la Institución.										
Dinámicas y juegos para los estudiantes del grado 6° a 11° y Reporte final del proyecto.										
<b>Paso dos:</b> por las problemáticas y necesidades de la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera										
Talleres grupales en los grados 9° y 10°										
Talleres grupales en los grados 7° y 8°										
Valor agregado: técnica en resolución de conflictos en los salones										
Finalización del cronograma de actividades										

Fuente: elaboración propia

La metodología trabajada desde el comienzo de la práctica y hasta el final se visualizó en el cuadro (3.3.2.), allí se ilustra que desde el mes de marzo hasta el mes de junio del 2014 se presentaron altos porcentajes de trabajo con los alumnos en la resolución de conflictos, ya que

se identificaron entonces factores de riesgo y necesidad de afianzar proyectos de vida. Pero también se presentó, desde el mes de agosto hasta el mes de septiembre del 2014, baja asistencia de las familias de los alumnos; preocupante si asumimos que desde ellas se construye el ámbito social más importante del desarrollo del individuo, las mismas no muestran interés por el desarrollo de sus hijos en la Institución, puesto que se les cita y la mayoría de ellos no vienen a los talleres formativos de padres de familia.

Dichos talleres se desarrollaron cada mes con los padres de familia, (los pocos que llegaron) y semanalmente con los estudiantes, con una duración de 2 horas aproximadamente, esto se realizó en la Institución por la psicóloga y el practicante de psicología.

### 3. DEVOLUCIÓN CREATIVA

Se emplearon diferentes métodos y recursos en los alumnos para estar integrados en el programa de mediación escolar y que aprendieran cómo se solucionan las disputas presentadas en su contexto; su cooperación fue exitosa, ya que las autoridades institucionales ayudan a los alumnos a un mejor empleo de sus emociones; el aprendizaje de los alumnos dependió de su conducta y la de sus familias, su barrio y la Institución, también jugó un papel importante en la mediación escolar

#### 4.1.1. Evaluación del cumplimiento de los objetivos: TABLA (4.1.2.)

Objetivo	Objetivos	Actividades	De los grados
----------	-----------	-------------	---------------

<p><b>General:</b></p> <p>Fomentar un ambiente de Armonía a través del Diseño y ejecución de talleres de crecimiento personal, enfocados en la sana convivencia, que busca reducir los niveles de agresividad e intolerancia en la comunidad Educativa de la Institución Ramón Múnera Lopera.</p>	<p><b>Específicos:</b></p> <p>Sensibilizar al barrio el Raizal del municipio de Medellín, Antioquia, para que apoyen el proyecto de solución de conflictos para los adolescentes de la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera.</p>	Taller manejo de emociones.	9°(1,2 y 3)
		Taller solución de conflictos	6°(1 y 2)
	<p>Promover la enseñanza para aprender prácticas de convivencia en los niños, niñas y adolescentes y su vinculación al proceso educativo de enseñanza de técnicas de convivencia de acuerdo con su edad y necesidades.</p>	Taller trabajo en equipo	8° (1,2)
		Taller autoestima	9 (1, 2)
	<p>Involucrar a las familias de niños, niñas y adolescentes en el proceso de garantía al derecho a la sana convivencia.</p>	Escuelas de padres. Asertividad para padres.	4° y 5°
		Nuevos roles de hombre y mujer. Lo que significa ser padres	5° y 6°
	<p>Capacitar a padres de familia frente a diferentes temas alusivos a la formación de familias.</p>	Asesorías individuales	Atención a 20 educandos
		Asesoría familiar	Atención a 20 padres de familia

Fuente: elaboración propia

#### **4.1.2. Aciertos**

Durante el proceso de la práctica y lo propuesto en el plan de acción, los aciertos que se obtuvieron fueron la terminación de los siguientes temas: Solución de conflictos, trabajo en equipo, autoestima, Escuelas de padres, Asertividad para padres, Asesorías individuales, Asesoría familiar, y Nuevos roles de hombre y mujer.

Por otra parte, se suma a los logros la respuesta de los profesionales que trabajan en pro del bienestar de los niños, niñas y adolescentes, quienes desde su responsabilidad social y razón social apoyaron los temas.

#### **4.1.3. Dificultades**

Entre las dificultades que se tuvieron durante el proceso fue la limitación en tiempo para cumplimiento total de los objetivos, entre los cuales se destaca las limitantes para acceder a los niños en el horario de clases, ya que no se dio la oportunidad de sentarse con los administrativos y docentes para la explicación y formulación del objetivo.

Se dificultó el acceso a Internet y la realización de algunas actividades en la Institución, ya que para pedir solicitar periodos de tiempo para trabajar se tenía que contar con una semana o dos de anticipación.

#### **4.1.4. Análisis del cumplimiento del objetivo general**

Se presentó una transformación en los alumnos del grado 9<sup>o</sup> ya que se modificó el ambiente de tolerancia y respeto en su salón y en la comunidad Educativa, un proceso que se dio en el transcurso de 9 meses; algunos alumnos afirmaron que sus familias fueron la base del cambio; ellos mostraron una participación en sana convivencia y bajaron sus niveles de agresividad e intolerancia, lo que impactó positivamente la comunidad Educativa de la Institución Ramón Múnera Lopera.

#### **Objetivos específicos.**

1. Explorar los niveles de intolerancia y agresividad a padres de familia frente a diferentes temas alusivos a la formación de familias.

El cumplimiento de este objetivo se cumplió, ya que se exploró el programa de solución de conflictos en los grados que la institución consideró eran más vulnerables a los problemas psicosociales, estos fueron los grados 6<sup>o</sup> y 7<sup>o</sup>(sexto y séptimo).

Con la realización de la técnica de la (selva del respeto) los estudiantes del grado sexto y séptimo construyeron estrategias que pueden incorporar para sus vidas, sobre la importancia de comunicarse con el otro a través del respeto, entendiendo que la autoridad no es mala sino que es una figura que acompaña y dirige, esto se pudo evidenciar en el cambio de actitud frente a la figura de autoridad (el maestro), a través de los aportes dados por los profesores en el salón de orientación.

## 2. Orientar a los estudiantes en el manejo de conflictos en diferentes contextos de la vida

La orientación para los alumnos se dio gracias a una actividad, el desarrollo del taller “manejo de emociones” esta actividad fue trabajada en los grados 6º, 7º y 8º que más están afectados por el consumo de sustancias psicoactivas, baja autoestima y agresivos.

## 3. Capacitar a padres de familia frente a diferentes temas alusivos a la formación de familias.

El desarrollo de los talleres y asesorías para los padres de familia ayudaron a mejorar las relaciones psicoafectivas entre el padre de familia y el estudiante; a los padres de familia se les dotó con herramientas para ejercer la norma en los hogares, para la construcción de hábitos de estudio, el fortalecimiento de enseñar la norma y saberla ejecutar, además se construyó con elementos que ayuden para la contención de las problemáticas que aquejan a sus hijos.

#### **4.1.5. Recomendaciones a la Institución**

En esta institución se contó con el apoyo necesario para realizar una práctica efectiva y eficaz, y se tuvieron los elementos necesarios para que el psicólogo en formación pueda desempeñar su labor de manera libre y responsable en aras de adquirir los conocimientos prácticos necesarios para convertirse en un profesional competente.

Además el practicante se convierte en mediador entre la población escolar, se pudo observar que hay algunas recomendaciones que se pueden sugerir a la institución con el objetivo de contribuir en el buen desarrollo psicosocial y académico que lleva la Ramón Munera Lopera a alcanzar las metas de excelencia que hacen parte del hacer diario en la institución.

Esta son:

Poseer mayores objetos y herramientas para trabajar de una manera apropiada en el área de psicología.

Cumplir un poco más con las reglas del Manual de convivencia y mantener un contacto más cerca con las madres o padres de los alumnos; tener en cuenta el factor tiempo a la hora de entrada y salida de los alumnos ya que se presentaron falencias en la puntualidad de los alumnos y también los maestros; mejorar los proyectos de convivencia, ya que siempre son los mismos y aun no se le nota los valores agregados del mismo en el transcurso del año.

Mantener relaciones cercanas entre maestros y alumnos para socializar las problemáticas escolares.

Respetar el espacio de las actividades programadas por el practicante ya que el protocolo que exige la institución para la programación de las actividades es organizado con anticipación



y este es interrumpido por otras actividades extracurriculares interfiriendo en el normal desarrollo de las actividades.

#### **4.1.6. Conclusiones de la Práctica**

El tiempo empleado en el proceso de la práctica profesional en la Institución Educativa Ramón Múnera Lopera, fue de mucho aprender, así como época de profundizar en conocimientos en temas relacionados con la formulación de proyectos. Se contó con el apoyo de la psicóloga en la revisión y sugerencia en el cambio y correcciones de términos y conceptos que se deberían modificar y otros que se deberían tener en cuenta, pero también hay que reconocer las falencias que se presentaron durante el proceso en la institución, ya que el apoyo de parte del psicólogo en formación a los docentes en las aulas de clase en donde se dio una manifestación de actividades que no eran funciones de un psicólogo.

Falta más acompañamiento para la realización de los objetivos propuestos en la práctica; en el inicio fue apoyo y realización de actividades diferentes debido a que solo en ese tiempo se contaba con un solo computador, no había una ubicación adecuada para trabajar y debido a esto no se podía avanzar en lo propuesto.

Con la realización de la práctica profesional en la IERML el psicólogo en formación queda con herramientas para impactar su población escolar en material de resolución de conflictos, estrategias para disminuir el acoso escolar, plan de prevención de consumo de sustancias Psicoactivas y desarrollo de actividades a nivel familiar.

El problema de agresividad presentado por los estudiantes, se intervino de manera satisfactoria y se pudo evidenciar en aportes ofrecidos por el personal encargado de la disciplina, por las contribuciones argumentativas generadas por el grupo de maestros y hasta por las apreciaciones de los mismos estudiantes.

La elaboración y la técnica utilizada para la intervención fue producto de las técnicas ofrecidas por la psicología educativa, ya que esta recomienda que las intervenciones educativas se den desde las asesorías individuales, las intervenciones grupales, y familiares; de esta manera se logró impactar a la comunidad educativa en el problema de la agresividad generando resultados favorables.

Torres (2007) plantea que “los actos agresivos, violentos producen los menores en el hogar y en la escuela, son un llamado a los adultos a acompañarlos, atenderlos; les piden con sus acciones que se conecten con ellos, que les expliquen, que satisfagan sus necesidades”. (p. 130).

En este sentido la práctica profesional se convierte en una vía de apoyo para la comunidad educativa, en donde el cumplimiento de objetivos no es más que un acompañamiento a los estudiantes carentes de elementos para solucionar sus dificultades y por ende su única

manera de expresar es la que viven en sus hogares, muchos de ellos replican el grito, el regaño, el maltrato, el abandono y muchos otros factores que hacen que el estudiante simplemente sea un espejo que proyecta su vida familiar. La práctica profesional se convierte en una motivación para el psicólogo en formación ya que este se ve obligado a realizar una búsqueda intensiva de métodos que contribuyan a dar solución a la problemática señalada por el mismo y ayudar así al mejor bienestar de toda la población escolar. De esta manera se dejará una huella no solo en la vida de los estudiantes sino en la agencia de práctica que abrió sus puertas para que el trabajo en equipo permita diseñar las estrategias necesarias que mengüen la problemática de violencia escolar que se presenta en altos índices en la Institución.

Las intervenciones realizadas lograron impactar a un número representativo de la población escolar y también permitieron disminuir la agresividad infantil presentada en la IERML.

En este largo camino se pudo avanzar en las funciones de psicología, se interactuó más con la comunidad, se realizaron actividades y encuentros donde pudieron participar y dar sus opiniones los estudiantes; se lograron algunas cosas y otras no, pero fue un momento que permitió adquirir un fuerte conocimiento en el contacto con los alumnos y la oportunidad de moverse en el medio con las familias para hablar con ellas y conocer sus situaciones particulares.

Como recomendación a la Institución, se debe ofrecer más acompañamiento al profesional y a sus practicantes en las funciones realizadas, que se lleve un historial de lo que cada

profesional realiza para que el nuevo que llegue tenga una forma de documentarse y sepa cómo guiarse para que cada vez lo haga mejor.

#### **4.1.7. Reflexión teórica de la práctica profesional**

Es importante que el Profesional en psicología indague más allá, no quedarse con la sola información en la Institución Educativa, si no de trascender y más cuando está en la parte Educativa pues allí se va a encontrar infinitas dificultades y problemas familiares; se cree que por ser personas de estrato bajo, solo van a tener problemas económicos; pero hay otra variedad de dificultades como el hecho de que los padres no comparten lo suficiente con sus hijos generando cierto distanciamiento social, factores de riesgo para la intolerancia y la agresividad, de manera que así como ellos se comportan en la casa de igual manera lo harán en la escuela o entorno.

La idea es concientizar a estos padres de familia desde la Escuela de padres a partir de temas como: Comunicación asertiva, pautas de crianza o talleres reflexivos que les permita mejorar sus relaciones familiares y personales; también que se preocupen más por sus hijos; es un reto que el psicólogo debe de asumir en este lugar.

Desde el área de psicología se ve la importancia del manejo adecuado de información y acompañamiento durante el proceso en la Institución, permitiéndole al profesional

desenvolverse de una manera adecuada en el entorno a la hora de representar la Institución Educativa.

El profesional en psicología debe centrarse, en especial, en las funciones que debe realizar durante labor, para que así se pueda cumplir con las metas propuestas, tanto por la Institución y el profesional. Se ve la importancia de tener un perfil del psicólogo y las funciones claras a realizar.

En el área de psicología es importante que se lleve un historial de documentos y trabajos realizados por otros profesionales, permitiéndole así al practicante que llegue, una manera de guiarse; con el fin de identificar qué se ha hecho, qué falta por mejorar y qué se puede gestionar.

Es por eso que a diario se desea investigar un poco más para mejorar conocimientos, de documentarse, con el anhelo de dar una explicación a diferentes fenómenos encontrados en la institución, sino que es una situación que altera la educación a nivel nacional y ante esta situación pueden encontrar muchas explicaciones que seguramente darían respuesta y permitirían explicar de manera satisfactoria la situación. En este caso se tomó uno de los estudios de agresividad en el contexto escolar, realizado por Torres quien se ha dedicado a unas investigaciones que dan explicación a la situación de agresividad que viven los estudiantes en las instituciones educativas. Para esto se analizó entonces algunos elementos que dan explicación a las posibles causas que generan la agresividad en los escolares. Uno de ellos es la familia ya que se considera que este es un factor importante a la hora de interpretar las conductas agresivas de los jóvenes.

Cuando se observó a los jóvenes de la institución educativa Ramón Munera Lopera, en su contexto familiar, definiendo Torres (2007) este como: “el espacio que habitamos junto con quienes nos aseguran el afecto y las rutinas que nos posibilitan vivir y desarrollarnos”. Agresividad en el contexto escolar (p.130).

A veces la familia no solo es el centro donde se vive el amor y la armonía, también a veces se convierte en un campo de batalla, esto es documentado todos los días en la sala de orientación de la institución en donde llegan, papas, mamas, abuelos y los mismos estudiantes en busca de ayuda para tratar situaciones problemáticas a las que se ven enfrentados an su diario vivir.

Torres (2007) continúa con su planteamiento sobre: el ser humano que logra ponerse en el lugar del padre, logra diferenciarse construyendo su subjetividad y la complejiza, cuando en la familia prima los nexos violentos o cuando se vive el efecto de la transmisión intergeneracional de un trauma, los estados afectivos oscilan entre la apatía, el terror, la furia y la vuelta al sopor inicial. Los pensamientos dejan de ser “pensables” y los sentimientos “sensibles” prevalece la “adhesividad entre los miembros y, en consecuencia, la desconexión, que afecta la posibilidad de simbolizar” ( p. 132).

Es por esto que muchos de los estudiantes de la IERML, dejan ver sus sentimientos de furia que generalmente no han podido tramitar en sus hogares y que es llevada a la relación con sus pares, quienes finalmente están en igualdad de condiciones, pasan a ser victimarios tratando de

descargar todos estos sentimientos de enojo que no es más que la extensión del reflejo de las vivencias de sus hogares.

Finalmente son muchos los factores que llevan a los estudiantes a manifestar la agresión. Los estudios indican que es la familia en donde el niño adquiere el mayor número de elementos que le van a permitir enfrentarse a la vida de manera adecuada tanto social como emocionalmente, cuando esto falla, las alternativas de supervivencia que rodean al menor se convierten en su única opción para permanecer.

Agresividad es una de estas alternativas y le permite al niño posicionarse en un lugar en el mundo, ese mundo y ese lugar que ganó con su furia y con el enojo que finalmente lo convierten en el personaje indisciplinado del centro educativo.

Esto debe llevar a pensar que como profesionales en las áreas sociales surge una gran responsabilidad de diseñar estrategias que permitan aminorar esta grave problemática que obstruye progresivamente el aprendizaje y la convivencia de la población escolar.

Bringiotti (2008) escribe sobre “la infancia feliz ya no lo es tanto” “la violencia en la escuela llegó para quedarse y extenderse peligrosamente” y “el docente ha perdido el sentido de lo que hace, falta la presencia de la familia en la escuela”. (p. 9)

Es aquí en donde se podría dar respuesta a las preguntas establecidas inicialmente. Los responsables de las conductas agresivas de los estudiantes son un objeto de estudio de la psicología y de todas las ciencias sociales que tomarán mucho tiempo poder dar respuesta a estos interrogantes, pero el sistema de valores de los jóvenes es escaso ya que las familias descargan toda la responsabilidad a los centros educativos en aras de que allí se den las herramientas que son responsabilidad directa de la familia. “la cortesía, los modales, la educación, las normas de comportamiento, el buen modo, el tacto social, la cultura ciudadana y el trato digno a sí mismo y a los demás que permite que las personas aprendamos a convivir pacíficamente y armónicamente en ambientes sanos, con libertad, responsabilidad, justicia, equidad y orden.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amsler, T., & Sadella G. (1987): *The community board program*, San Francisco, Ed. community board

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

Beltrán, J., Sánchez., A., & Poveda, M. (2002). Análisis cualitativo sobre las características de las conductas agresivas entre estudiantes EduPsykhé: *Revista de psicología y psicopedagogía*, Vol. 1, No. 1. Recuperado el 15 de septiembre de 2014, de <http://www.uned.es/reop/pdfs/2013/24-3%20-%20Carpio.pdf>

Binaburo J., & Muñoz, B. (2007). *Educación desde el conflicto: guía para la mediación escolar*.  
Barcelona: Grupo Editorial CEAC.

Bringiotti, M, *Violencia Cotidiana en el ámbito escolar*, 2008, Buenos aires, Castro Barros, Argentina

Constitución Política de Colombia (1991) Buenos Aires, Ed. Paidós.

Carpio C., Jesús Manuel T., & victoriana G. (2013). Análisis de los factores influyentes en un ambiente escolar con violencia y dificultades de convivencia. *Revista española de orientación y psicopedagogía*, 24(3), 124-134. Recuperado el 20 de septiembre de 2014, de <http://search.proquest.com/docview/1516044459?accountid=48797>

David W., Johnson, Roger T., & Johnson J. (2004). *Cómo reducir la violencia en las escuelas*. 1ª Ed. Buenos aires, Argentina: Ed. Paidós.

Domínguez A., & Margarita, R. (2008). Las conductas problemáticas en el aula: Propuesta de actuación. *Revista Complutense de Educación*, 19(2), 447-457. Recuperado el 13 de septiembre, de <http://search.proquest.com/docview/220898982?accountid=48797>

Prieto J. (2008) *El Papel del Profesorado en la Actualidad. su función docente y social*. España: Ed. Sevilla.

Fisas, V. (1987). *Introducción al estudio de la paz y de los conflictos*. Barcelona: Ed. Lerna.

Freinet C. (2001) *El legado pedagógico del siglo XX para la escuela del siglo XXI* ed. Grao, Barcelona.

Fisas, V. (2004). *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Barcelona: Ed. Icaria.

Galtung, J. (2003). *Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Bilbao: Ed, Bakeaz.

Gómez, J. (2004). *La escuela intercultural: regulación de conflictos en contextos multiculturales*. Madrid: Ed, MEC Libros de la catalán.

Gutiérrez G. (2003), *El taller reflexivo*. Medellín: Ed. Universal Pontificia Bolivariana.

Johnson, D., Johnson R., & Holubec E. (1992): *Advanced Cooperative Learning*, 2ª ed. Edina.

Johnson, D., Johnson R., & Smith K. (1991): *Active Learning: Cooperation in the college classroom*, Ed. Edina.

Juliao C. (2011). *Enfoque praxeológico*. Bogotá: Ed. Corporación universitaria Minuto de Dios.

Ley de Infancia y Adolescencia (2006) Bogotá, Colombia Ed., el abedul

Lezcano M.E. (2011). *Mecanismos alternativos de solución de conflictos* (2ª Ed.) Medellín: Fundación universitaria Luis Amigó.

López, F. (2012, 10,23). Cátedra para la Paz. Recuperado el julio 10 de 2014, de:  
<http://www.agenciadenoticias.unal.edu.co/ndetalle/article/catedra-para-la-paz.html>

Luria A. R (1974) *Procesos cognitivos* (1ª Ed) Barcelona: Editorial Fontaella S. A.

Villalta, M., Martinic, S. & Guzmán M. (2011). Elementos de la interacción didáctica en la sala de clase que contribuyen al aprendizaje en contexto social vulnerable. *Revista mexicana de investigación Educativa*, 16(51), 1137-1158. Recuperado el 8 de septiembre, de:  
[retrievedfromhttp://search.proquest.com/docview/911229669?accountid=48797](http://search.proquest.com/docview/911229669?accountid=48797).

Ministerio Educación Nacional República, de Colombia. Recuperado el 30 de octubre de 2014, de <http://ieramonMúneralopera.edu.co>, miércoles 22 de abril del 2014.

Ministerio Educación Nacional República de Colombia. Recuperado el 27 agosto 2014, de [http://www.mineduacion.gov.co/proyectos/1737/articles-342767\\_recurso\\_7.pdf](http://www.mineduacion.gov.co/proyectos/1737/articles-342767_recurso_7.pdf),

Moscovici, S. (1979). *El psicoanálisis, su imagen y su público*. Buenos Aires: Ed. Huemul.

Munduate, J. (2005). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Ed. Pirámide.

Nahoum, C. (1961) *La entrevista psicológica*, Buenos aires: Ed. Kapelusz.

Procuraduría, (2011,20, 20). Recuperado el 24 de agosto de 2014, de  
[www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/Visi%C3%B3n%20Mundial\\_Codigo%20de%20Infancia%202011\(1\).pdf](http://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/Visi%C3%B3n%20Mundial_Codigo%20de%20Infancia%202011(1).pdf)

Redorta, J. (2005). *El poder y sus conflictos. O ¿quién puede más?* Barcelona: Ed. Paidós.

Redorta, J. (2006). *Emoción y conflicto. Aprenda a manejar las emociones*. Barcelona: Ed, Paidós.

Redorta, J. (2007). *¿Cómo analizar los conflictos? La tipología de los conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona: Ed, Paidós.

Richard C, Anderson, Gerald W., & Faust, (1979). *Psicología Educativa* (1ª Ed). México: Ed. Trillas.

Ríos, D., & Reinoso, J. (2008). *Proyectos de innovación Educativa. Texto de apoyo didáctico para la formación del alumno*. Santiago: Ed. Universidad de Santiago de Chile.

Roy J., Lewicki L., David M., Saunders S., & bruce B, (2012). *Fundamentos de negociación* (5ª Ed.). México: Mc-Graw-Hill-educación.

Shnitman, D. (2000). *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectivas y prácticas*. Argentina: Ed. Granica.

Torrego, J. C. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones Educativas*. Madrid: Ed. Narcea.

Torres M. (2008). Agresividad en el contexto escolar. (1Ed). Ed lumen pág. 130-145.  
Colombia.

Unicef (2004). *¿Quién dijo que no se puede? Escuelas efectivas en sectores de pobreza*.  
Santiago: Ed. Ministerio de Educación-Unicef.

Villalta, M., & Guzmán, M. (2010). "Prácticas de enseñanza en sala de clase de contextos  
sociales vulnerables". Recuperado el día 8 de julio de la Base de Datos:  
[http://www.adeepra.org.ar/congresos/Congreso  
iberamericano/docentes/rle3212\\_Villalta.pdf](http://www.adeepra.org.ar/congresos/Congreso_iberamericano/docentes/rle3212_Villalta.pdf).

Villalta, M., & Saavedra, E. (2011). Cultura escolar, prácticas de enseñanza y resiliencia en  
alumnos y profesores de contextos sociales vulnerables, *Universitas Psychologica*, vol. 11  
enero-marzo de 2012. Recuperado el 8 de abril de 2014 en  
<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/viewFile/801/1411>

Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos: conciliación,  
mediación, negociación*. Barcelona: Ed. Ariel.

Vinyamata, E. (2001). *Conflictología: teoría y práctica en resolución de conflictos*. Barcelona:  
Ed. Ariel.

Vinyamata, E. (2003). *Aprender del conflicto: iniciación a la conflictología Educativa*.  
Barcelona: Ed. Grao.

Vinyamata, E. (2003). *Tratamiento y transformación de conflictos: métodos y recursos en  
conflictología*. Barcelona: Ed. Ariel.

Vinyamata, E. (2005). *Conflictología: curso de resolución de conflictos*. Barcelona: Ed. Ariel.

Wikipedia, (2014,04, 22) Manrique comuna tres. Recuperado de:  
[http://es.wikipedia.org/wiki/Manrique\\_\(Medell%C3%ADn\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Manrique_(Medell%C3%ADn)).

Winnicott, D.W. (1986). *Depravación y delincuencia*. Buenos Aires (1ª Ed.). Paidós.

Xunta G. (2005). *Alumnado con problemas de conducta. Orientaciones y respuestas Educativas*.  
Santiago de Compostela: Ed. Consellería de Educación e Ordenación Universitaria.

#### **4.1.9. ANEXOS**