



SISTEMATIZACIÓN DE UN PROCESO FORMATIVO CON UN GRUPO DE ESTUDIANTES Y SUS FAMILIAS DE LA ESCUELA “CARLOS LLERAS RESTREPO” DEL MUNICIPIO DE CAJICA, ENTORNO A LA APLICACIÓN DE LOS METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS (MASC).

Autor:

Angélica María Villamil Jiménez

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

Facultad Ciencias Humanas y Sociales

Programa de Trabajo Social

Bogotá, D.C.

2009.



SISTEMATIZACIÓN DE UN PROCESO FORMATIVO CON UN GRUPO DE ESTUDIANTES Y SUS FAMILIAS DE LA ESCUELA “CARLOS LLERAS RESTREPO” DEL MUNICIPIO DE CAJICA, ENTORNO A LA APLICACIÓN DE LOS METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS (MASC).

**Autor:
Angélica María Villamil Jiménez**

**Lilibeth Mellizo
Tutora**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
Facultad Ciencias Humanas y Sociales
Programa de Trabajo Social
Bogotá, D.C.
2009.**

CONTENIDO

I.	DEDICATORIAS	5
II.	AGRADECIMIENTOS	6
III.	INTRODUCCIÓN	7
1.	IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO	9
1.1	Título	9
2.	OBJETIVOS	10
2.1	Objetivo General.	10
2.2	Objetivos Específicos.	10
3.	ANÁLISIS TEÓRICO CONCEPTUAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA MOTIVO DE INTERVENCIÓN.	11
3.1.	Identificación, Definición y Justificación del Tema.	11
3.1.1	Descripción del problema.	11
3.1.2	Definición.	12
3.1.3	Justificación.	13
3.2	Resultados del Análisis Teórico.	14
3.2.1	Marco Contextual.	14
3.2.1.1	Ubicación Geográfica.	15
3.2.1.2	Evolución Histórico-Espacial.	17
3.2.1.3	Medio Natural.	18
3.2.2	Marco Institucional.	18
3.2.3	Marco Legal.	19

	4
3.2.4 Marco Teórico.	23
3.2.5 Marco Conceptual.	26
4. COMPONENTE DE SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA.	31
4.1 Identificación del Grupo Poblacional.	31
4.2 Método de Intervención.	33
4.2.1 Método del caso	33
4.3 Descripción del Proceso de Intervención	37
4.3.1 Descripción del Proyecto	42
4.4 Análisis de Resultados de Intervención	55
5. APRENDIZAJES TEÓRICOS Y PRÁCTICOS.	57
6. CONCLUSIONES.	60
7. RECOMENDACIONES.	62
8. APÉNDICES.	63
ANEXOS	64
TABLAS	77
FIGURAS	78
LISTA DE ANEXOS	79
REFERENCIAS	80

I. DEDICATORIAS

Este proyecto se lo dedico a Dios y a ti mamá por la oportunidad y la colaboración que me brindaron para culminar con mi carrera de Trabajo Social, por estar siempre presente en cada una de las experiencias de mí vida tanto espiritualmente como materialmente.

A mi hermano por sus consejos para que siguiera adelante con mi proyecto de vida, así como también a mi padre que me enseñó a ser fuerte y no decaer en los momentos duros de la vida, con sus nobles palabras.

II. AGRADECIMIENTOS

A las Directivas y docentes de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Minuto de Dios, quienes con su colaboración hicieron posible la realización de este trabajo, especialmente a mi tutora Lilibeth Mellizo por su orientación, acompañamiento, atención y dedicación.

A la profesora Martha Cecilia Henao por sus enseñanzas y el haber compartido experiencias importantes que aportaron a mi vida personal y profesional.

A mis compañeros de estudio, por su motivación y apoyo que me brindaron ante los obstáculos que se presentaran.

A los docentes y directivas de la Escuela Carlos Lleras Restrepo, por permitir realizar mi practica profesional y el desarrollo de este trabajo.

Gracias a todos por su calidad humana que siempre estuvo presente y que hacen de esta sociedad un mejor mundo.

III. INTRODUCCION

El conflicto es entendido como un hecho que ocurre entre dos o más personas que actúan para conseguir objetivos o metas que les resultan incompatibles, por consiguiente el Conflicto Familiar se refiere a que se presenta tensiones entre los miembros de una misma familia, ya sea por motivos domésticos, económicos, laborales generando así diferencias de intereses, deseos, opiniones o incluso de valores.

Entonces al presentarse conflicto familiar en los miembros que conforman la familia, padres e hijos, termina afectando su entorno en la cual hacen parte de una sociedad como el trabajo, la escuela, entre otros. En el caso del entorno escolar con los hijos de familias que presentan conflictos, se expresa en las conductas disruptivas de los estudiantes al interactuar con los demás miembros que conforman la Institución Educativa como son los compañeros de clase y docentes.

Estas conductas inadecuadas se presentan en agresiones, uso de palabras soeces, presencia de indiferencias, deseos, intereses que causan un ambiente tenso y sin armonía, en compañía del deterioro de los valores como el respeto, la tolerancia, la aceptación, el dialogo, que pueden contribuir a tener una sana convivencia en el entorno escolar, entre los estudiantes y por ende a sus familias pertenecientes a la Escuela Carlos Lleras Restrepo del Municipio de Cajica, involucradas en el problema o conflicto.

Por esta razón, Trabajo Social busca facilitar el adecuado manejo de los conflictos a través de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), en la cual permite activar procesos de participación en un grupo y de manera individual, teniendo en cuenta el uso de estrategias como la Mediación y el Arreglo Directo, el desarrollo de talleres, entrevistas informales, visitas domiciliarias, entre otras.

Por lo tanto la intervención de Trabajo Social en su papel dentro del ámbito escolar, también realiza procesos de acompañamiento, asesoría, escucha y seguimiento a las personas directamente involucradas en el problema, logrando como resultado el fortalecimiento de las relaciones interpersonales e intergrupales de la población beneficiaria y el adecuado manejo de la Resolución de Conflictos.

Palabras Claves: MASC, Mediación, Resolución de Conflictos, Valores, Pautas de Crianza, Agresividad, Acuerdos.

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

- 1.1 *Título: SISTEMATIZACIÓN DE UN PROCESO FORMATIVO CON UN GRUPO DE ESTUDIANTES Y SUS FAMILIAS DE LA ESCUELA CARLOS LLERAS RESTREPO DEL MUNICIPIO DE CAJICA, ENTORNO A LA APLICACIÓN DE LOS METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS (MASC).*
- 1.2 **Nombre del Campo de práctica:** *Escuela Carlos Lleras Restrepo del Colegio San Gabriel del Municipio de Cajicá.*
- 1.3 **Autora:** *Angélica María Villamil Jiménez.*
- 1.4 **Tutora:** *Lilibeth Mellizo*
- 1.5 **Modalidad:** *Sistematización.*

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

- 2.1.1** Implementar un proceso formativo dirigido a los estudiantes y padres de familia de la Escuela Carlos Lleras Restrepo del Municipio de Cajicá, empleando los MASC (Métodos Alternativos de Solución de Conflictos), específicamente la Mediación, para que los involucrados en el problema resuelvan de forma asertiva sus diferencias.

2.2 Objetivos Específicos

- 2.2.1** Desarrollar habilidades y destrezas para la aplicación de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.
- 2.2.2** Involucrar a la población focal en el desarrollo del proceso para que asuman con responsabilidad y compromiso el adecuado manejo de la Resolución de conflictos.
- 2.2.3** Generar un ambiente sano y armonioso para la adecuada convivencia escolar y familiar.

3. ANÁLISIS TEÓRICO CONCEPTUAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA MOTIVO DE INTERVENCIÓN.

3.1 Identificación, Definición y Justificación del Tema.

A continuación se presentara una descripción del problema a intervenir, el concepto y motivo por el cual se desarrollo este trabajo en la Institución Educativa Carlos Lleras Restrepo.

3.1.1 Descripción del Problema (Identificación).

Al interior de la Escuela Carlos Lleras Restrepo del Colegio San Gabriel del Municipio de Cajica, se presentan conductas disruptivas, como son; falta de cooperación y mala educación, insolencia, desobediencia, provocación, agresión, hostilidad, irrespeto hacia los compañeros de clase, uso de palabras soeces (tonto, estúpido, ridículo, bobo), presencia de egoísmo, discusiones, peleas, enfrentamientos y deterioro de pertenencia hacia su segundo hogar, la Escuela.

Causando, entonces un ambiente tenso con dificultad para la buena convivencia escolar, manifestada en el debilitamiento de la adecuada resolución de conflictos. Estas conductas inadecuadas de los estudiantes se originan desde el centro de modelado que aprenden los menores dentro de sus hogares, donde esté recibe su educación mas temprana y la influencia mas decisiva en la conformación de su sistema de creencias y de valores éticos y morales. Por consiguiente, Congreso Internacional de Derecho de Familia. (2002). "la familia es un factor determinante en el aprendizaje y desarrollo de los niños y niñas en

compañía de la Escuela como elemento importante para la formación integral e intelectual de los estudiantes que pertenezcan a una institución educativa. Pero cuando este proceso de aprendizaje aborda los conflictos desde una perspectiva negativa, es decir, se asume el problema desde la agresividad, el deterioro de los valores, la violencia, termina afectando las relaciones interpersonales, las pautas de crianza y los modelos que enmarcan el proceso de educación de un individuo como miembro de una familia y parte de la sociedad”.

Por lo tanto, se hace necesario contribuir y colaborar en la adecuada resolución de los conflictos con el uso de uno de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), la Mediación y aportar desde la Institución Educativa a los Docentes, estudiantes y familias pertenecientes a la Escuela Carlos Lleras Restrepo elementos importantes para que las personas involucradas en el problema sean los gestores de su propio cambio para la sana convivencia escolar y familiar.

3.1.2 Definición

A partir de la construcción del concepto de Conflictos a través de la intervención realizada en la Escuela Carlos Lleras Restrepo y la consulta de autores como Isabel Fernández en su libro “Escuela sin Violencia” y Monroy Cabra, Marco Gerardo en su libro “Métodos Alternativos de Solución de Conflictos”, entre otros, se entiende este, como una situación emotiva desagradable producida por dos o mas personas, provocada por la tensión entre deseos opuestos, generando un ambiente intranquilo y tenso en las relaciones humanas, sobre todo en las personas involucradas en el problema.

Teniendo en cuenta esta definición, se vio la necesidad de intervenir con este grupo poblacional, puesto que las relaciones conflictivas que se estaban presentando al interior del aula, la hora de recreo traían consigo bajo rendimiento escolar un ambiente poco agradable, en algunos casos se presentaba sentimiento de tristeza, desamparo por los conflictos que se generaban en los hogares y que afectaban el rendimiento académico del menor.

3.1.3 Justificación.

Fernández I. (2003) “Se pretende dar a conocer la necesidad de crear un clima de confianza que promueva la participación y cooperación entre las personas que la conforman, favorecer el dialogo, la creación de un medio escolar pacifico y con habilidades para resolver los conflictos de la mejor manera posible sin el uso de conductas disruptivas para la buena convivencia escolar y familiar”.

De lo anterior se deduce que la Escuela tiene que ir más allá de enseñar procesos académicos, sino también se debe preocupar por construir personas con calidad humana para una mejor sociedad, donde las familias juegan un papel importante como creador de valores para los niños y niñas.

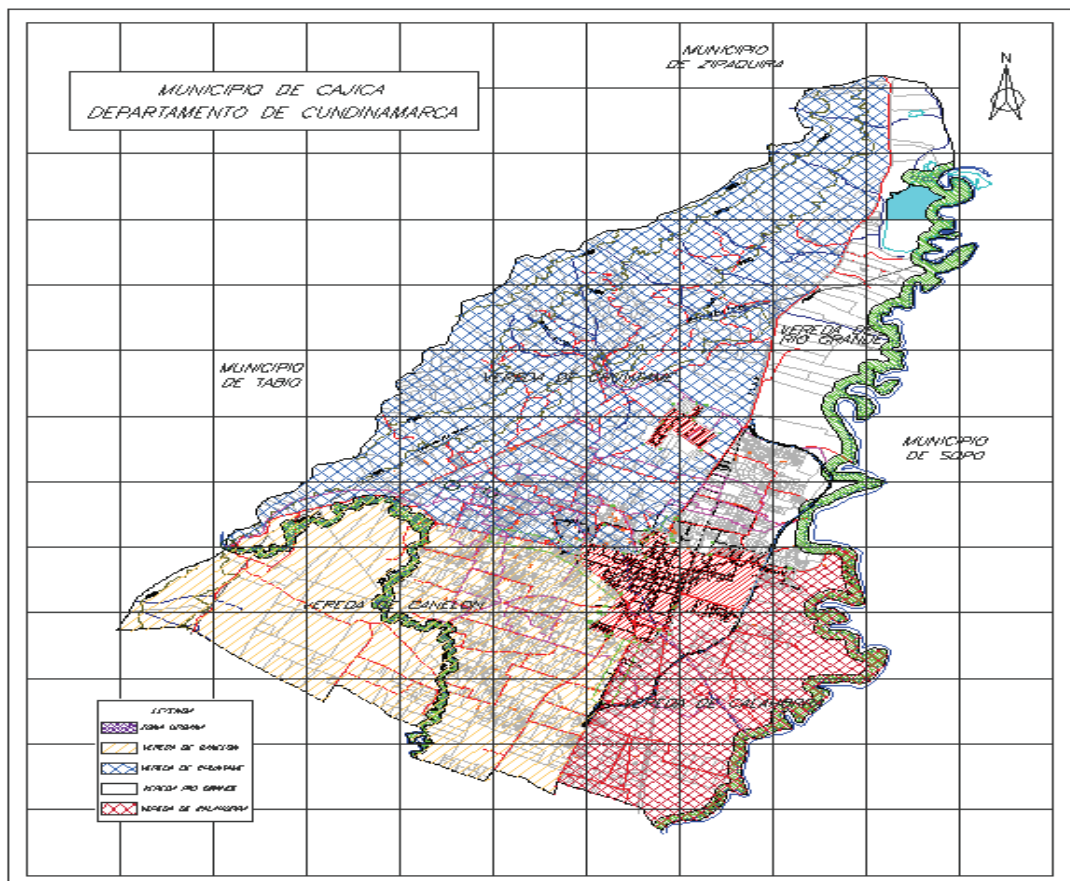
A partir de esto se hace necesario contribuir y facilitar el uso de la mediación para la resolución de conflictos, brindando herramientas y estrategias para las buenas relaciones familiares y escolares como el uso de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC).

3.2 Resultados del Análisis Teórico.

3.2.1 Marco Contextual.

En este se encuentra algunos datos de ubicación geográfica, su evolución histórico-espacial y su medio natural con respecto al municipio de Cajica.

3.2.1.1 Ubicación Geográfica:



Gráfica No. 1 - Municipio de Cajicá

Montoña, C. J., (2.000), pp. 12,13 El municipio de Cajicá está localizado al norte de la región, en el valle del río Bogotá que recorre el municipio desde el nororiente en el límite con los municipios de Sopo y

Chía. Al norte y en sentido occidente oriente lo rodean los municipios de Zipaquirá, Tabio, Tenjo, Chía, Sopo y Tocancipá. Su núcleo urbano esta localizado en el centro del municipio, sobre la vía que desde Chía conduce a Zipaquirá; en la zona norte existen grandes extensiones de pastos y cultivos mixtos y al sur se encuentran chircales y cultivos de flores. En la vereda Chuntame al límite noroccidental, se presenta zona de continuidad rural y urbana. Sobre la vía que conduce a Tenjo, predomina el comercio que abastece los crecimientos urbanos. Cajicá es el municipio con mayor crecimiento suburbano de la región y con mayor proporción de área rural ocupada, generada en gran medida por la subdivisión del suelo debido a herencias y sucesiones, y al tipo de vivienda desarrollado como urbano y de crecimiento progresivo. Una de sus características importantes es la morfología de grandes circuitos urbanos de forma irregular.

Localización Geográfica:

Latitud Norte 4°55 11" Longitud Oeste 74° 01 82"

Altura. 2.558 msnm.

Temperatura: 14°C.

Área: 5431 ha.

Limites:

Limita por el occidente con el Cerro de Manjui y el municipio de Tenjo, por el oriente con el río Bogotá y Bogotá, por el norte con Chía y por el suroccidente con Bogotá y Funza.

Veredas:

Pueblo Viejo, El Abra, Rozo, Vuelta Grande, Cetime, la Moya, Chuntame, La Palma.

Accesos:

El casco urbano esta localizado entre la vía regional Mosquera- Cota-Chía—Cajica y el ferrocarril del norte.

Las interconexiones de los municipios que conforman el primer anillo y de estos con la ciudad de Bogota y el resto del país se soportan en la red vial Nacional constituida por la vía Tunja-Bogota, y la Carretera central del norte para los municipios de Cota, Chía, cajica y Zipaquirá.

Población:

33.733 habitantes, 17.540 Cabecera, 16.193 Resto.

Potencialidad Agrícola o Industrial:

Las actividades agrícolas mas importantes son los cultivos de papa mixtos (397 ha), los de maíz (100 ha) y los invernaderos par planes de exportación (114 ha).

3.2.1.2 Evolución Histórico-Espacial.

Montaña, C. J., (2.000), p 14 Inicialmente la ocupación del territorio se caracteriza por ser muy compacta y nucleada, hasta comienzos del siglo XX. Ya a mediados de este la estructura territorial comienza a mostrar otra dinámica en la cual, el carácter disperso genera la aparición de nuevas vías de comunicación superpuestas a los antiguos caminos, que aun en la actualidad permiten desplazamientos hacia los núcleos urbanos y su respectiva periferia. La demanda

de ocupación de suelos de la Sabana ha generado impactos en la estructura general ambiental, como en el caso de los acuíferos que han sido desecados para generar áreas urbanizables en algunos de los municipios.

Comparativamente entre la estructura territorial de mediados de siglo y la de los años 70, es muy poco lo que se ha complementado o modernizado, la gran transformación espacial, se ha dado dentro de un esquema desequilibrado de ocupación del territorio.

Cajica es una población de origen indígena. Estaba ubicada inicialmente sobre el camino que de Tabio iba a Zipaquirá bordeando el cerro Busongote. Se convirtió en municipio en 1857.

3.2.1.3 Medio Natural

Montaña, C. J., (2.000), p 24 El territorio es preponderantemente montañoso. Tiene una zona de protección de bosques plantados que ocupan alrededor del 9% del territorio, a partir de los 2600 m.s.n.m. Entre el camino veredal y el inicio de los bosques, hay un predominio de zonas dedicadas a pastos para ganadería. El municipio pertenece a la cuenca alta del río Bogotá y su afluente el río Frió que constituyen el recurso hídrico más sobresaliente del municipio.

El área urbana esta estructurada a partir de los valles de los ríos que la definen. La superficie inundable y de protección aledaña a cada uno de estos ríos que la definen. La superficie inundable y de protección aledaña a cada uno de estos ríos se ve afectada, en el caso del río Bogotá por la generación de usos

industriales adyacentes y en el caso del río Frió por usos suburbanos mixtos.

3.2.2 Marco Institucional.

En la Escuela Carlos Lleras Restrepo, es un espacio académico que presta sus servicios a estudiantes de primaria, es dirigida por la directora Emperatriz Roperó y el cuerpo administrativo de la Institución Educativa San Gabriel. Esta Escuela Rural está ubicada en la vereda La Palma, cuenta con un total de 196 estudiantes, un cuerpo docente, la cual resulta benéfico para la labor social que las Instituciones cuentan con profesores antiguos que tienen mayor conocimiento de la población infantil y los padres de familia.

Son seis grupos, Transición, primero, segundo, tercero, cuarto y quinto de primaria, donde los estudiantes aprenden diversas materias como español, religión, matemáticas, ciencias naturales, sociales, inglés y Educación física. Cuentan con servicio de restaurante, baños para niños y niñas, la oficina y baño para docentes y una zona de recreo para los estudiantes.

La ubicación de los cursos se encuentra dividida en dos plantas, en la primera se encuentra transición, el restaurante, el baño de docentes, los baños de los estudiantes, la zona de recreo o patio. En el segundo piso se encuentran los grados segundo, tercero, cuarto y quinto, el salón de profesores, donde también se encuentra la sala de informática.

3.2.3 *Marco Legal*

A continuación se encuentran las leyes relacionadas con la Familia y las normas que deben existir en los planteles educativos con el fin de garantizar el bienestar de las familias y la sana convivencia escolar.

Dentro de los documentos legales relacionados con la educación infantil, se encuentra la Ley 1098 de 2006, Código del Menor y la Adolescencia, que tiene como finalidad garantizar a los niños, a las niñas y a los adolescentes el desarrollo de un ambiente en armonía para que crezcan en el seno de la familia y de la comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión. Es decir, establecer normas para la integridad infantil y adolescentes en la protección de sus derechos como tener una identidad, una familia estable, una educación, alimento, vestuario, entre otros, con la plena participación de la sociedad y el estado en asegurar que los menores les sean cubiertas estos derechos. Por consiguiente la participación y promoción en el desarrollo de contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida de estos menores, Trabajo Social la encuentra enmarcada en el entorno familiar por medio del contexto escolar.

Con respecto a la Ley de Educación General, Ley 115 de 1994, se fundamenta en el pleno desarrollo de la integridad personal, el derecho a la educación, la libertad de expresión, del adecuado uso de los recursos naturales, al ejercicio del saber cultural, político, religioso, educativo al que las familias pertenecen y tienen derechos como ciudadanos Colombianos. También, la

obligación de las instituciones públicas esta en constituirse en “defensoras y garantes de los derechos de niños, niñas y adolescentes, trabajando para ello en conjunto con toda la sociedad, estableciéndose una corresponsabilidad entre familia, sociedad y Estado para hacer cumplir y respetar los derechos de niños, niñas y adolescentes”.

Es cuando el apoyo de las instituciones municipales de los Municipios como Cajica, están orientados a que se cumplan y desarrollen estos fines dentro del programa de Gerencia de Desarrollo y Educación con la labor de Trabajo Social en su aporte como profesional y portador al mejoramiento de la sana convivencia de las personas involucradas en un contexto determinado, como en el caso de los frentes educativos en que se encuentra desarrollando la práctica profesional.

La Constitución Política de Colombia 1991, plantea que la población infantil Colombiana se le debe garantizar los derechos fundamentales para su pleno desarrollo físico, emocional y psicológico con el fin de construir hombres y mujeres de bien para un futuro mejor y nuevo dentro de la sociedad colombiana. Con el compromiso de la corresponsabilidad del Estado Colombiano en contribuir en la protección, la seguridad social por medio de su participación para el cumplimiento de lo establecido por la Constitución.

Con respecto a las familias, la constitución Política de Colombia 1991, plantea que “Las familias son corresponsables en la garantía del ejercicio de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, de acuerdo al artículo 39

Código de la Infancia y la Adolescencia: “La familia tendrá la obligación de promover la igualdad de derechos, el afecto, la solidaridad y el respeto recíproco entre todos sus integrantes. Para el contexto de esta modalidad se deberán fortalecer las competencias de la familia para hacer efectivo el ejercicio de dicha corresponsabilidad en los casos que esto sea posible y conveniente”.

Es obligación de la familia, responder por sus deberes como pareja y padres para que se genere unas relaciones humanas equilibradas y justas en compañía de sus derechos, como el derecho a la intimidad, recreación, salud, etc., que dan paso a que las familias sean el núcleo de la sociedad, a pesar de su continua transformación en los roles que cada uno de ellos desempeñan, por ejemplo; cuando la abuela o los abuelos, están al cuidado de sus nietos, siendo que la obligación es de los progenitores, pero esto es positivo cuando existe una estrecha relación afectiva fuerte que se encuentran en su fortalecimiento en la práctica de los valores y el adecuado manejo para resolver los conflictos. Pero al no haber un entorno familiar armonioso, como lo expresa la ley 1098 de Infancia y Adolescencia y al incumplir las normas establecidas por la Constitución Política de Colombia; los adultos como principales protectores en el cuidado y desarrollo integral de los menores se enfrentarían a situaciones de conflicto al interior de las familias y en los demás contextos que hacen parte de la dinámica familiar, como en el caso de los estudiantes de la Escuela Carlos Lleras del Municipio de Cajicá.

3.2.4 Marco Teórico

A partir de la intervención realizada en la Institución educativa Carlos Lleras Restrepo, se define el conflicto como una situación emotiva desagradable, provocada por la tensión entre deseos opuestos generando un ambiente intranquilo y tenso en las personas involucradas en el conflicto. Refleja la diversidad de intereses en una formación social, se resuelve por eliminación de una de las partes o por la creación de unos mecanismos de integración. Por consiguiente se refleja el conflicto en dos partes en la familia y la Escuela que se presentara a continuación:

La Familia y sus Conflictos

Fernández, I. (2003) (p. 40) “La familia es el primer modelo de socialización de los niños y niñas. El desarrollo personal del individuo se nutre de los primeros afectos y vínculos maternos/paternos. Ella es sin duda un elemento clave en la génesis de las conductas agresivas de los jóvenes y es ella la que genera amores y desamores que redundaran, en la edad adulta, en ciudadanos ajustados a las normas de convivencia de una sociedad o ciudadanos al borde del límite y con difícil integración social.

La familia y la Escuela están presentes en todos los niños. Independientemente del tipo de familia en el que se crece, todo individuo pasa por esta institución social. En caso de desamparo es la asistencia social en sus diferentes variedades quien suple dicha carencia, pero todo individuo crece en contacto con otros seres que con más o menos acierto le alimentan y le ayudan a

crecer. La familia es un elemento fundamental para entender el carácter peculiar del niño agresivo con conductas antisociales o conflictivas. La escuela supe en cierta forma los aspectos que un núcleo familiar no puede albergar, también supone el ensanchamiento del mundo cercano de su familia. En definitiva, la familia y escuela son los principales agentes socializadores y educativos de nuestra población infantil y por ende con mayor peso y responsabilidad”.

“Gran cantidad de la literatura y estudios que se han realizado investigan la influencia familiar en el niño agresivo y en situación de riesgo (Harris y Reid, 1981; Patterson, DeBaryshe y Rmsay, 1989, Morton, 1987), por lo que podemos considerar que los siguientes aspectos familiares son factores de riesgo para la agresividad de los niños y adolescentes:

1. La desestructuración de la familia, cuyos roles tradicionales son cuestionados por la ausencia de uno de los progenitores o por falta de atención.
2. Los malos tratos y el modelado violento dentro del seno de la familia, donde el niño aprende a resolver los conflictos a través del daño físico o la agresión verbal.
3. Los modelados familiares mediante los que se aprende que el poder se ejerce siendo el mas fuerte, con falta de negociación y diálogo.
4. Los métodos de crianza, con prácticas excesivamente laxas o inconsistentes, o a la inversa, restrictiva y en algunos casos demasiado punitivos.
5. La falta de afecto entre cónyuges con ausencia de seguridad y cariño, lo que provoca conflictividad familiar”.

La Escuela y sus conflictos

Fernández I., (2003. p 41), Factores internos de la propia institución también favorecen la agresividad, puesto que el propio estamento escuela presupone un formato y unos principios básicos de socialización. Esta socialización se efectúa basada en un principio de equidad, y esta equidad intenta igualar las discrepancias y diferencias dentro de la sociedad. A la vez la escuela se fundamenta en una jerarquización y organización interna que en si misma alberga distensión y conflicto. Sin entrar en la polémica del formato de escuela que se da en nuestra sociedad, consideramos que los rasgos más significativos que comportan un germen de agresividad son:

1. La crisis de valores de la propia escuela, donde la dificultad de aumentar referentes comunes por parte de los profesores y comunidad educativa, además de la necesidad de aclarar dudas críticas tales como ¿para que la escuela?, ¿Qué finalidades persigue la escolarización obligatoria?, ¿Qué valores son esenciales e imprescindibles para toda persona? Y ¿Cuál es el papel que debe cumplir la educación en el gran entramado social?, provocan una disparidad de respuestas y puntos de vista diferentes.
2. Las discrepancias entre las formas de distribución de espacios, de organización de tiempos, de pautas de comportamiento y los contenidos basados en objetivos de creatividad y experimentación, incoherentes con su contexto de aula.
3. El énfasis en los rendimientos del alumno con respecto a un listón de nivel con poca atención individualizada a cada caso concreto y, en última instancia, con

la necesidad de incluir su progreso académico dentro de los marcos de la norma. Esto produce fracaso escolar, lo que representa fracaso social para el adolescente.

4. La discrepancia de valores culturales distintos de los estipulados por la institución escolar en grupos étnicos o religiosos específicos.
5. Los roles del profesor y del alumno, que suponen un grado o nivel superior y otro inferior, creando una asimetría con problemas de comunicación oral.
6. Las dimensiones de la escuela y el elevado número de alumnos, que impide una atención individualizada al sumergirse en una masificación donde el individuo no llega a crear vínculos afectivos y personales con adultos del centro. Aquí incluimos la alta proporción de las clases en las que el profesor se siente impotente ante el exceso de necesidades que demanda su labor.

3.2.5 *Marco Conceptual*

A continuación se encuentran los conceptos más significativos, que se tuvieron en cuenta durante el proceso de intervención con los estudiantes y sus familias.

Acuerdo:

Gomez, M.J. & Betancourt, M. J.C. (2007). Es el trato que hacen las personas que tienen un problema para determinar con el mismo. Puede ser oral o escrito, y en él se indican los deberes y derechos que tienen las personas relacionadas con el problema.

Agresividad escolar:

Es una de las complicaciones del síndrome de déficit atencional e hiperactividad del escolar que lentamente y en forma gradual va perdiendo el auto estima y por ende recurre a elementos de defensa y ataque. para mostrar algún tipo de superioridad frente a sus pares e incluso frente a sus educadores.

Arbitraje:

Gómez, M.J. & Betancourt, M. J.C. (2007) Es un proceso en la cual una tercera parte escucha la situación conflictiva y toma la decisión final. El proceso es similar a un proceso jurídico, pero menos formal y más flexible y rápido.

Amigable Composición:

Gómez, M.J. & Betancourt, M. J.C. (2007) Es otro mecanismo de solución de conflictos por medio del cual dos o más particulares delegan en un tercero, denominado amigable componedor, la facultad de precisar con fuerza vinculante para ellos, el estado, las partes y la forma de cumplimiento de un negocio jurídico particular.

Conflicto.

Gómez, M.J. & Betancourt, M. J.C. (2007) Es una situación en la cual hay dos o más personas interdependientes, una de las personas tiene la percepción de que la otra persona está bloqueando sus metas o de que sus metas son incompatibles.

Conducta:

Gómez, M.J. & Betancourt, M. J.C. (2007) Modo de ser del individuo y conjunto de acciones que lleva a cabo para adaptarse a su entorno. La conducta es la respuesta a una motivación en la que están involucrados componentes psicológicos, fisiológicos y de motricidad.

Convivencia:

Gómez, M.J. & Betancourt, M. J.C. (2007) Es la relación que se presenta cuando una persona comparte con otra u otras un espacio donde se realiza sus actividades diarias. Esa relación implica actuar en comunidad y con tolerancia en el hogar, trabajo, el deporte, etc.

Escuela:

Microsoft Encarta (2006) Es un método de enseñanza de manera que cada vez más a menudo se introduce proyectos y grupos más heterogéneos. Se fomentan más el auto aprendizaje y la aplicación de técnicas novedosas de enseñanza, que convierte la escuela en un centro de formación con una amplia dimensión social.

Familia:

Arzu de Wilson, M. Amor y Familia. (2000) p. 45, Es la unidad natural y fundamental de la sociedad y esta sujeta a la protección de la sociedad y del estado. Es nuestra Institución más antigua y duradera. La familia constituye el cimiento de nuestra sociedad, su fuerza y estabilidad determinan la fuerza y la estabilidad de las comunidades y de las naciones.

Integridad:

Es la persona que busca permanentemente la posesión de todos los valores y la demostración constante de actitudes positivas.

Indisciplina:

Gómez, Costa & Povetas (2007) Comportamiento inapropiado de cualquier actividad del alumno que transgredí, viola o ignora la normativa disciplinaria establecida.

Métodos Alternativos para Solucionar los Conflictos (MASC):

Gómez, M.J. & Betancourt, M. J.C. (2007) MASC son varios mecanismos pacíficos que resuelven conflictos y que son a mecanismos alternativos "oficiales", tales

como adjudicación y negociación. Estos incluyen mediación, arbitraje y facilitación. En inglés se llama: "Alternative Dispute Resolution o ADR".

Mediación:

Gómez, Costa & Povetas (2007) es cuando una persona fuera del conflicto entra para ayudar a que las personas involucradas lleguen a un acuerdo, sin embargo las personas que hacen parte del conflicto toman la decisión final sobre el contenido del acuerdo. La principal diferencia con la negociación, es que es un particular, carente de jurisdicción, quien en calidad de mediador procura facilitar un arreglo entre las partes, que en caso de alcanzarse no tendrá el efecto de cosa juzgada ni prestara merito ejecutivo. El arreglo vinculara a las partes hasta donde la manifestación de voluntad de cada una tenga efectos jurídicos, según el régimen general de las obligaciones.

Negociación:

Gómez, M.J. & Betancourt, M. J.C. (2007) es un proceso directo entre dos o más personas para resolver un conflicto entre ellos. De ganar/ganar en una negociación tiene la implicación de que ambos pueden satisfacer intereses.

Resolución de Conflictos:

Gómez, M.J. & Betancourt, M. J.C. (2007) Para la resolución de conflictos, es menester tener en cuenta el proceso de manejo de conflictos que incluye todas las técnicas empleadas para prevenir el desarrollo de situaciones conflictivas, impedir que resulten en comportamientos destructivos o ponerle fin al mismo, remover sus causas por medio de algún acuerdo o mediante la Resolución de Conflictos.

Respeto:

Uribe P., (1998) p 35 Es el acatamiento a los derechos de los demás y el cumplimiento de los propios deberes. Es el eje de las relaciones interpersonales con miras a un armónico convivir y por consiguiente elemento indispensable para el logro de la paz, en una institución que está absolutamente comprometida en su construcción.

Valores:

Uribe P., (1998) p 23 Es todo lo que favorece la plena realización del hombre como persona. “Todo hombre, decía Montaigne, custodia en lo íntimo la dimensión de la condición humana”.

4. COMPONENTE DE SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA.

4.1 Identificación del Grupo Poblacional

La población adulta con la cual se interviene en la Institución Educativa se encuentran entre el rango de los 20 a 40 años, son padres de familia en su mayoría jóvenes, con más de dos hijos, con una educación básica primaria, de bajos recursos económicos, pertenecientes a estrato 1 y 2. Que se desempeña en actividades laborales, tales como en: cultivos de flores, oficios varios, maestros de obra, carpinteros, que generalmente ganan un salario mínimo mensual.

En esta sistematización la población adulta corresponde a:

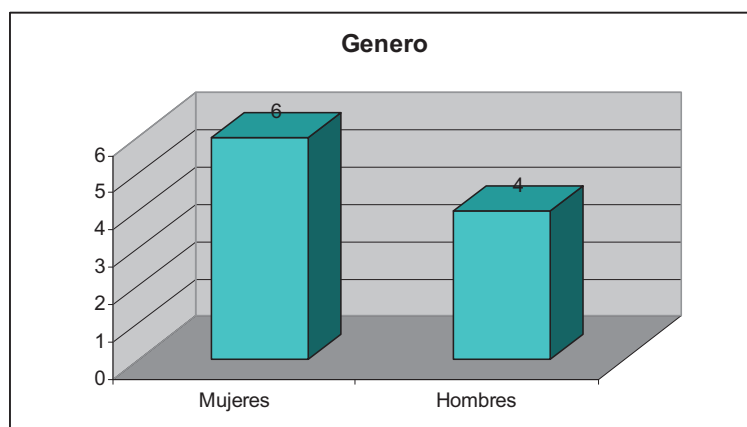


Figura 1 - Padres de Familia: 10

La población escolar con la cual se interviene en la Institución Educativa Carlos Lleras Restrepo, se encuentran entre el rango de los 8 a 14 años, son

niños que en su mayoría pertenecen a familias disfuncionales, se caracterizan por ser imperativos, alegres, inteligentes y rebeldes. Viven en los alrededores de la Escuela en la vereda La Palma, el 10% de estos menores al salir de estudiar se van solos y el 6% los padres de familia, los recoge al terminar la jornada escolar que por lo general es de Mañana.

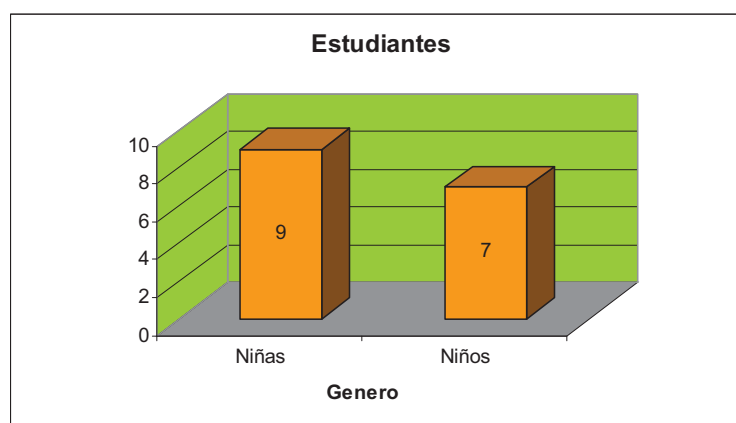


Figura 2. Estudiantes: 16.

El proceso de intervención con los estudiantes de la Escuela Carlos Lleras Restrepo, en su mayoría fueron niñas, debido a que el grupo de estudiantes al grado que pertenecen en algunos casos prevalece la mayoría del género femenino, con respecto al género masculino, los niños han participado en el proceso de intervención con el área de Trabajo Social, también porque presentan problemas familiares en sus casas u hogares y por la cual se reflejan en su dinámica escolar.

4.2 Método de Intervención.

4.2.1 Método de Caso

Para el desarrollo de este proceso, se utilizó el Método de Caso en Trabajo social, ya que al trabajar con el individuo y su familia, se permite evidenciar e identificar las relaciones y dinámicas familiares que se generan en el interior de ella.

Desde el método de atención individual y/o familiar se tiene en cuenta la individualidad, como parte de un grupo familiar, se puede dar a conocer las diferentes perspectivas que cada uno de los miembros de la familia tiene, es decir de cómo percibe al mundo, desde su interior hacia fuera, generando un espacio de confiabilidad y respeto por el usuario y lograr conocer su situación o entorno familiar en la cual vive y se encuentra.

Por consiguiente, se aborda la atención de caso en las familias, ya que, al conocer su individualidad, se puede comprender la situación DE CONFLICTO en que se encuentran sumergidos y que no les permite tener una convivencia en armonía y estable, es por esto que Trabajo Social, en la atención de caso que aplicó durante el proceso de intervención, contribuye en el mejoramiento de la calidad de vida familiar.

Fernández, G. T. & Bracha, A. (2003, pp. 424-427, 2003.) Dice que el

“Trabajo Social de Caso busca orientar las intervenciones tendentes a abordar el conocimiento y la mejora de las situaciones sociales personales o familiares. La particularidad de esas orientaciones metodológicas que conocemos con Trabajo Social de caso es que ese abordaje se realiza situación por situación.

Las situaciones sociales sobre las que interviene el Trabajo Social de Caso pueden ser muy variadas, puesto que se encuentran relacionadas con los diversos fenómenos de marginación de la sociedad y sus múltiples combinaciones. Pobreza, carencia de vivienda, fracaso escolar, malos tratos, delincuencia, abandono, rechazo de las diferencias, etc.

El sujeto protagonista de esta estrategia es la persona, y el abordaje se concentra en las relaciones bidireccionales individuo-sociedad y en la personalidad, subrayando en gran medida, que esta última es resultado de aquellas. Al subrayar que esta estrategia tiene por objeto aplicarse a las relaciones entre el individuo y la sociedad se muestra no sólo el origen social de los problemas sino que reconoce el importante papel que en su resolución puede desempeñar todo tipo de instituciones sociales y todo tipo de interacciones con otros.

El Trabajador Social de Casos es o debe ser un experto en reconocer las interacciones sociales (sea con otras personas, con instituciones u otros sujetos colectivos) que pueden ser útiles para comprender plenamente los problemas y para identificar aquellas potencialidades de ese entorno social que pudieran contribuir a su solución o mejora. Por ello, tratara de conocer las interacciones

familiares, laborales, económicas, educativas, de la vivienda, sanitarias, de las relaciones con otros servicios del sistema bienestar (incluyendo los propios servicios sociales), del entorno comunitario, etc.

La estrategia de Trabajo Social de casos tiene, además, otro medio importante que es la movilización del propio sujeto o sujetos afectados en torno a las actividades previstas en el proyecto de mejora. Esta activación puede realizarse también de manera variadas. Dependiendo de los objetivos de mejora establecidos, la persona destinataria participara en actividades de grupo, realizara trámites, etc. Normalmente mientras dura la aplicación del proyecto de mejora, suele mantener un contacto de seguimiento con el profesional mediante el cual se valoran los desarrollos, los acontecimientos nuevos etc.

Vemos por tanto, que los retos profesionales en este abordaje se encuentran relacionados con el establecimiento de unas relaciones de calidad profesional en la construcción de la esfera social del sujeto y en el acceso a la ayuda o recursos institucionales.

Esta relación es una construcción de dos, y por ello la presencia de tensión, conflicto, contradicción entre el tipo de transacción que propone el Trabajador Social y la que realiza el cliente es una de las posibilidades de dicha relación. El mejor punto de partida, el más productivo, es aquel que nos permite ponernos en el lugar de la persona que vive los problemas. Un buen inicio podría consistir en aproximarnos a la idea de que el destinatario del Trabajo Social es una expresión viva de dominaciones sociales de procesos desmarginados o

exclusión”.

Según Ander, E. E., (1996, pp. 127-128) “el rol del Trabajador Social, o si se quiere decirlo con más precisión, su presencia personal, juega un papel fundamental dentro del proceso metodológico. Resulta evidente que por naturaleza misma del “método de caso”, las “relaciones interpersonales tienen una importancia central. Es esencial que el Trabajador Social, en su relación con las personas que recurren a él, sepa construir un clima de libertad para la expresión personal y para una mejor exploración, indagación y estudio del caso a tratar”.

4.3 Descripción del Proceso de Intervención

A partir de la intervención realizada se aplicaron diferentes técnicas, las cuales permitieron abordar el problema y de esta manera contribuir en el bienestar de la población focal, lo cual se describe a continuación.

DIAGNOSTICO

Para determinar la problemática sobre la cual se realizara el plan de acompañamiento profesional desde el Trabajo Social se realizó un diagnóstico en la Escuela Carlos Lleras, este se fundamento:

1. Reconocimiento Institucional.
2. Identificación de la problemática mediante el análisis de datos.
3. Visitas Domiciliarias.
4. Análisis de fichas de Remisión.

Para el Reconocimiento Institucional, primero se tuvo en cuenta que el profesional de Trabajo Social hiciera un reconocimiento del entorno, es decir, conociera el campo de practica profesional, en este caso, la Institución Educativa Colegio San Gabriel de la Escuela Carlos Lleras Restrepo, donde en este lugar comenzó a identificar la población perteneciente al contexto educativo, docentes, directivas, estudiantes, padres de familia y así conocer las necesidades mas sentidas por las familias, con la cual se les realizara una intervención, para ofrecer un servicio de atención, colaboración y contribuir en el adecuado manejo de los conflictos con la implementación de la Mediación, uno de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC).

Por consiguiente en la fase I Diagnostico, se realizó la identificación de las problemáticas, que nace del análisis de la información de los datos recogidos por el Observatorio Social, hallando como la problemática más alta, la de Conflictos Familiares como se muestra en la gráfica siguiente:

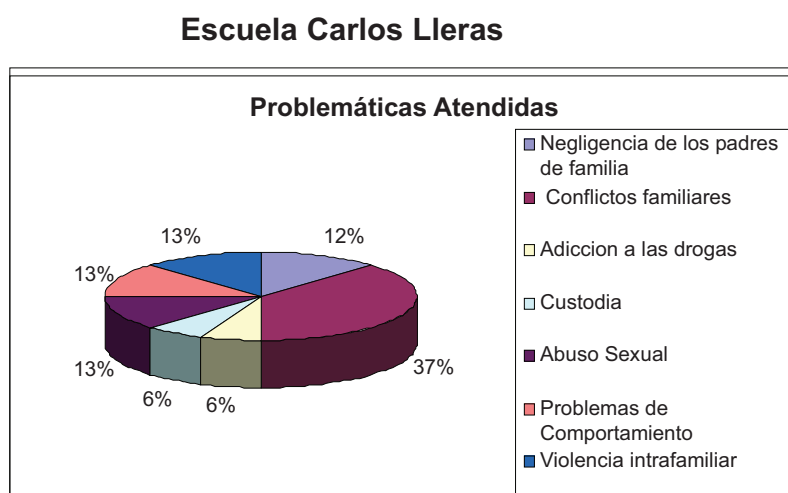


Figura 3. Problemáticas atendidas – Escuela Carlos Lleras.

Se muestra en la Figura 3, que la problemática más alta con un 37%, es conflictos familiares, donde permite dar una intervención para la Resolución de Conflictos.

De acuerdo a la identificación de la problemática de Conflictos como la más relevante obtenida en el primer paso del diagnóstico realizado, se realizó una convocatoria dirigida a los padres de familia con el siguiente Objetivo: Informar a los padres de familia acerca del proceso que se realizara con el área de Trabajo Social para el adecuado manejo de los conflictos con el uso de los MASC, específicamente la Mediación.

Otra técnica que permitió evidenciar el conflicto familiar como problema fue la visita domiciliaria. (Fecha: De Octubre a Noviembre del 2008). Este instrumento se utilizó para generar un acercamiento con las personas y conocer su espacio en la cual se encuentran conviviendo para identificar sus estilos de vida o costumbres que tienen en su vida cotidiana.

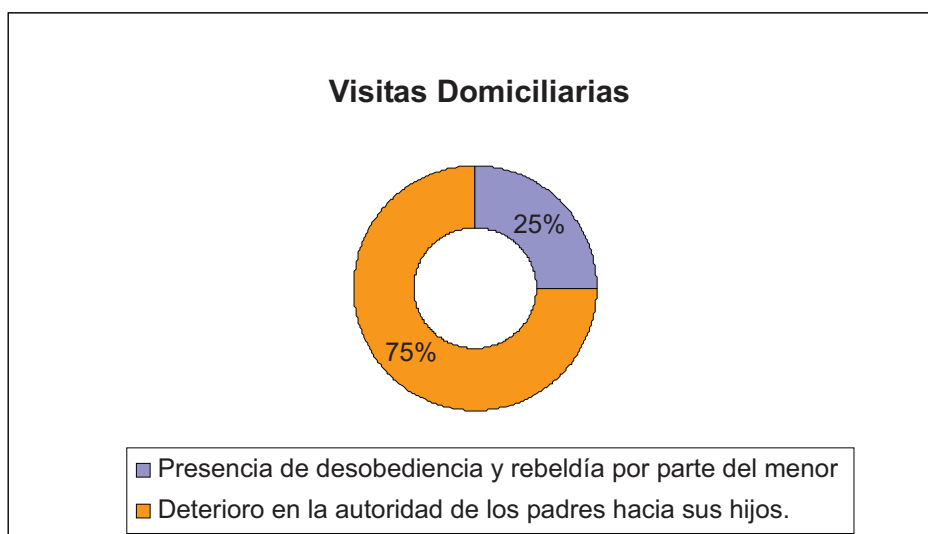


Figura 4. Visitas Domiciliarias.

En la Figura 4, se puede ver que en las visitas domiciliarias realizadas, se identificó en un 25% se presenta desobediencia y rebeldía por parte del menor y un 75% deterioro en la autoridad de los padres de familia hacia sus hijos. Este último porcentaje, como el más alto, se genera por causa de la falta de tiempo para permanecer con el menor el padre de familia.

También, para la fase de diagnóstico, se tuvo en cuenta por último, la remisión que los docentes diligencian y presentan para la atención que presta el área de Trabajo Social en la Escuela, donde se evalúan las conductas disruptivas de los estudiantes o por diálogos que el profesor ha tenido con el menor.

Este instrumento nombrado formato de Remisión se aplicó con el Objetivo de conocer la dinámica y las conductas que presenta el estudiante dentro del aula de clase y por la cual el docente conoce o identifica, debido a que comparte una

jornada escolar con el menor y este instrumento permite recoger información sobre las conductas disruptivas que presenta el estudiante por causa de problemas o conflictos familiares, permitiendo realizar una intervención de Trabajo Social en el entorno escolar y realizar un complemento con el contacto directo con los padres de familia.

En la siguiente figura se presenta los motivos de remisión del docente a Trabajo Social:

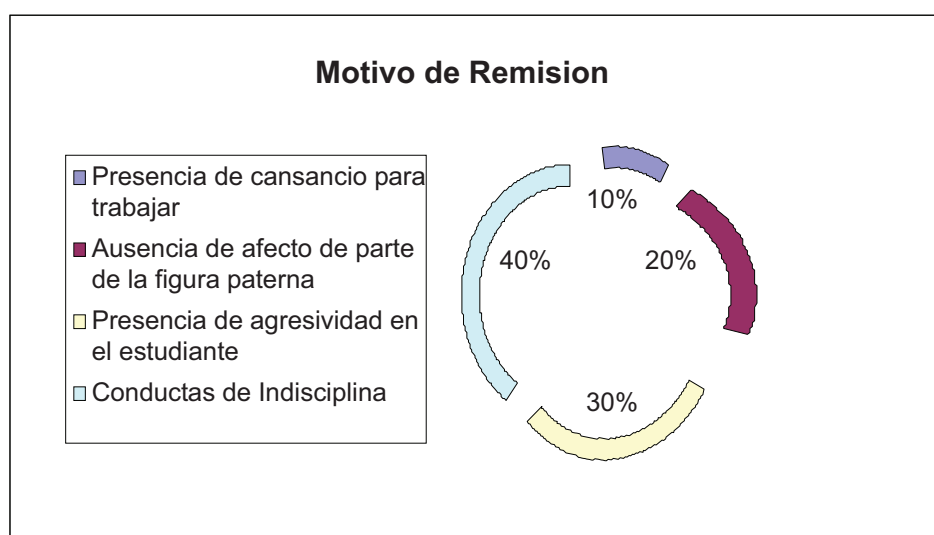


Figura 5. Motivo de Remisión

En la Figura 5, se muestra un 10% de presencia de cansancio para trabajar en clase, 20% de ausencia de afecto por parte de la figura paterna, 30% presencia de agresividad en el estudiante y 40% conductas de indisciplina, datos arrojados de la remisión de los docentes y del dialogo, acercamiento del alumno con el docente y la atención de escucha de parte de Trabajo Social y las visitas domiciliarias. Donde se evidencia diferentes motivos que causan conflictos familiares en los hogares y por ende escolares.

Análisis de la información: se evidencia que dentro de las familias de los estudiantes se presentan conflictos familiares, estas se reflejan en el acercamiento y contacto directo con los padres de familia en la reunión y sobretodo en las conductas que los niños y niñas manifiestan en su jornada escolar, que se reflejan en su indisciplina, agresividad con sus compañeros, rebeldía, cansancio para trabajar, debido a que en algunos casos el menor atiende a sus hermanos después de asistir a sus estudios. Por consiguiente la intervención de Trabajo Social se fundamenta en realizar un proceso formativo aplicando el adecuado manejo de Resolución de conflictos, por medio de la Mediación para contribuir en la sana convivencia y armonía escolar y familiar.

4.3.1 Descripción del Proyecto:

Sistematización de un Proceso Formativo con un Grupo de Estudiantes y sus Familias de la Escuela Carlos Lleras Restrepo del Municipio De Cajica, Entorno a la Resolución de Conflictos.

A partir del diagnostico realizado por el área de Trabajo Social, se presentara a continuación en orden y de manera lógica el proceso de sistematización realizado en la escuela Carlos Lleras Restrepo, durante el segundo semestre de 2008 y primer periodo de 2009 en el municipio de Cajicá, nombrado plan operativo, que se encuentra en tres fases.

1. FASE I. INFORMACIÓN

Esta fase consiste en informar a los estudiantes y sus familias acerca del proyecto a realizar sobre el tema de Resolución de Conflictos por el cual ellos participaran y tendrán en cuenta lo realizado durante el proceso de intervención

para así contribuir en su bienestar escolar y familiar.

¿Qué es informar?

Informar es proporcionar alguna noticia, dato de alguna cosa a alguien con el fin de ser utilizada para aportar nuevas experiencias y capacitaciones a las personas que lo requieren en alguna situación que pueda estar afectando sus relaciones interpersonales.

¿Qué significó informar a los padres de familia y estudiantes?

El darles a conocer los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos que se pueden aplicar cuando se presenta un conflicto y poder manejarlo de una forma pacífica y sin violencia para mantener o mejorar la sana convivencia.

Sistematización de un proceso formativo con un grupo de estudiantes y sus familias de la Escuela Carlos Lleras Restrepo del Municipio de Cajicá, en torno a la Resolución de Conflictos a través de la Implementación de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. (MASC)

Fecha	Tema	Actividad	Descripción	Habilidades a desarrollar	Recursos
Febrero 16 /09. Marzo 02/ 09.	Conflicto	Taller	Se realizo una dinámica de juego con los estudiantes, haciendo uso de los valores para resolver un conflicto. Ejemplo: Como manejar la ira cuando peleo o agredo mi compañero. Brindándoles herramientas como el uso de la mediación y el dialogo. En el caso de los padres, escuchar los motivos que causan el conflicto y a partir de este darles a conocer puntos de vista en común que tienen sobre el problema, llegar a acuerdos y representar el conflicto de una manera positiva para sensibilizar y entrar a la reflexión.	Padres de Familia Conocer e identificar el concepto de conflicto. Pensar antes de actuar.	Salón de Clases. Marcador Borrable. Hojas Blancas. Colores.
Marzo 16/09 Abril 13/09	Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC)	Exposición	Hacer una explicación clara y concisa sobre los MASC y su concepto para que los conozcan y los tengan en cuenta, después por grupos o de manera individual familiar se les hará entrega de una cartulina y marcadores para que expliquen con sus palabras lo explicado y su comprensión al tema.	Estudiantes Aprender sobre el tema de conflictos. Ser asertivo para resolver un conflicto.	Cartulina Marcadores Salón de clase. Grabadora.

Tabla 1. Fase I: Información. Métodos Alternativos de Solución de Conflictos

Conceptos trabajados en la fase I:

¿Qué es un conflicto?

“Una idea preliminar, sin que por supuesto pretenda ser una definición absoluta, nos invita a pensar que un conflicto tiene que ver con el hecho de que entre, por lo menos, dos personas se presenta una situación coyuntural que rompe (temporal o permanentemente) la armonía en su relación (personal, afectiva, comercial, educativa, laboral, social, etc.), rompimiento motivado por diferencias (de opinión, afectivas, valorativas, de criterios, de intereses, económicos, etc.), surgidas entre aquellas, las cuales se pueden expresar en varias formas (verbal, física o psicológicamente) observándose, en muchos casos, diversos niveles de intensidad (de la discusión a la agresión) y para cuyo desenlace se busca obtener algún tipo de Resolución (individual o conjunta) al problema generado”.

¿Qué son los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos? (MASC)

“Son todos los mecanismos o procedimientos pacíficos, diferentes al proceso judicial ordinario, consagrados por la ley para lograr la solución de conflictos de dos o mas personas sin la intervención de jueces o magistrados que integran la rama judicial del poder público. Son mecanismos idóneos por medio de los cuales se llega a alcanzar el ideal de justicia, buscando de esta manera la convivencia, la solidaridad, el respeto y la participación en la solución pacífica de sus diferencias; explorando caminos diferentes a la justicia formal y métodos violentos”.

2. FASE II. COMPRENSIÓN

En esta fase II lo que se pretende es dar continuación de la fase I y asimilar cada uno de los conceptos y características de los MASC para llegar a su comprensión y aplicación.

¿Qué es comprender?

Es asimilar y reconocer las capacidades y defectos que tiene una persona y que se asumen con respeto y tolerancia, fomentando la integridad que los seres humanos poseemos y que facilitan la adecuada convivencia con armonía.

¿Que significó comprender en esta fase para los padres de familia y estudiantes?

Ver el conflicto desde otra forma diferente con el uso del los MASC, comprender al otro y tener en cuenta los principios que posee cada persona para no usar la violencia. El reconocer sus diferencias y conductas negativas que se pudo haber presentado en el momento del conflicto familiar o escolar.

Sistematización de un proceso formativo con un grupo de estudiantes y sus familias de la Escuela Carlos Lleras Restrepo del Municipio de Cajicá, en torno a la Resolución de Conflictos a través de la Implementación de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. (MASC)

Fecha	Tema	Actividad	Descripción	Habilidades a desarrollar		Recursos
				Padres de Familia	Estudiantes	
Septiembre 22/08.	¿Qué es conciliación? Características	Conversatorio	En el conversatorio con los padres de familia se hará un repaso de lo explicado anteriormente y se explicará con profundidad el concepto y características de cada uno de los MASC por medio de una dinámica.	Enseñar habilidades sociales y estrategias para autorregularse y controlarse, la mediación puesta en práctica.	Estudiantes	Biblioteca o Transporte.
Octubre 20/08	¿Qué es Arreglo Directo? Características.	Taller	En el taller con los estudiantes se les hará entrega de una cartulina y con marcadores, colores, esferos, escribirán divididos en grupos, el concepto y características de los MASC, cada grupo leerá a los demás y se hará una explicación en cada intervención de los estudiantes.	Enseñar habilidades creativas de acciones positivas de disciplina. Ser reflexivo y buscar acuerdos sobre formas de actuar en acciones individuales y grupales.		Hojas Blancas Esferos. Colores. Marcadores. Zona de patio.
Marzo 12/09.	¿Qué es Arbitraje? Características			Entender y hacer uso de los métodos alternativos como la mediación.		Plegos de papel para cartelera.
Abril 27/09.	¿Qué es Amigable Composición? Características					
Mayo 04/09. (padres de familia)	¿Que es Mediación? Características					

Tabla 2. Fase II: Comprensión (para padres de familia y estudiantes)

¿Qué es Conciliación?

Gómez, M.J. & Betancourt, M. J.C. (2007). p. 51 “La mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos partes gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador”.

Características

1. Señala la relación entre los protagonistas del trámite conciliatorio. Las partes en conflicto quienes deben gozar de capacidad conciliar.
2. Determina la disputa cuya solución se pretende. Esta disputa debe ser de transacción.
3. Esta orientado por el conciliador, como facilitador de las partes con fundamentos en el abordaje sistémico y en el objetivo de optimizar los resultados.

¿Qué es Arreglo Directo?

Cámara de Comercio. (1999). P.7 “Este método de solución de conflictos”.

Características:

Solución directa: Basta la sola intervención de las partes y con la voluntad de ellas para solucionar sus diferencias para que se concrete un arreglo directo.

Extrajudicial: Supone un trámite, a veces con intervenciones administrativas; pero definitivamente no existe intervención de los Tribunales Judiciales, lo que lo hace rápido, sencillo y accesible.

¿Qué es Arbitraje?

Cámara de Comercio. (1999), pp. 7, 8“Es el procedimiento por el cual, las partes involucradas en un conflicto de carácter transitorio someten su solución a un tribunal arbitral, el cual queda transitoriamente facultado para administrar justicia, profiriendo una decisión, que equivale a la de un juez, denominada laudo arbitral”.

Características:

1. La existencia de una cláusula compromisoria como condición para el arbitraje, lo cual significa que es necesario que se pacte una cláusula compromisoria, en la cual se exprese la voluntad de las partes de someter a arbitraje eventuales diferencias, que se presenten entre las partes.

¿Qué es Amigable Composición?

Cámara de Comercio. (1999). P. 9 “Es el procedimiento que las partes en conflicto otorgan a terceras personas o “amigables compositores” la facultad de precisar, con fuerza vinculante para ellas, el estatus y el cumplimiento de su relación jurídica sustancial”.

Características:

1. Se desarrolla en la forma acordada autónomamente por las partes, que su tramitación no se halla sujeta a ninguna regulación específica.
2. La amigable composición concluye en un acuerdo o conciliación, no en los efectos de transacción, es decir, no se iguala a los efectos de las sentencias judiciales.
3. La integración de la amigable composición puede comprender a las partes y ajenos a los contratantes, sean aquellos personas naturales o jurídicas, que están sometidos a calificación especial determinada por el juez.
4. La actividad de los amigables compositores surge de la libre voluntad de las partes en un contrato donde se obligan a aceptar el resultado que que autónomamente pueden determinar mecanismos de solución de las controversias que se susciten con ocasión del contrato.
5. Las partes pueden convenir en resolver ellas directamente el conflicto.

Contrato.

6. Esta figura se constituye en un mecanismo sin r legalmente imperativa ni para la escogencia d compondores, ni para el desarrollo del trabajo a éstos e

¿Qué es la Mediación?

Monroy, C. M. G. (1997) p. 65 En la mediación, “las partes con con una tercera parte neutral, que es el mediador, para mutuamente aceptable. El mediador ayuda a las partes a logra estas logran el compromiso”.

Características:

1. Reduce los obstáculos de comunicación entre las partes
2. Permite analizar diversas alternativas para solucionar el c
3. Es interactiva y atiende a las necesidades de las partes.
4. Es un proceso que se desarrolla en corto tiempo.
5. Requiere de confianza y seriedad de las partes.
6. No busca cambiar la personalidad de las partes, ni reemp
7. Permite la participación activa de las partes en la búsqueda de un acuerdo que resuelva el conflicto.

Lo que se pretende en esta fase es que la población focal se de su propio cambio a partir del proceso de intervención real tiempo (II-2008 y I- 2009) y se aplique el método de Mediación de sus conflictos, ya sea en el ámbito escolar o familiar.

¿Qué es aplicar?

Es poner en práctica lo aprendido y comprendido durante la intervención, asimilando con responsabilidad y compromiso para solucionar los conflictos que se presentan.

¿Qué significó la aplicación en esta fase?

Tanto los padres de familia como estudiantes reflexionaron sobre sus conductas inadecuadas y aprendieron a abordar los conflictos desde una perspectiva constructiva, manteniendo una actitud de exploración y disponibilidad para acompañar procesos pedagógicos y cotidianos que se presentan en la familia o escuela.

Sistematización de un proceso formativo con un grupo de estudiantes y sus familias de la Escuela Carlos Lleras Restrepo del Municipio de Cajicá, en torno a la Resolución de Conflictos a través de la Implementación de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. (MASC)

Fecha	Tema	Actividad	Descripción	Habilidades a desarrollar	Recursos
Mayo 11/09.	La Mediación	Taller	Se realizó la explicación sobre la Mediación, método aplicado en el proceso de intervención. A los estudiantes se les hizo entrega de un cuento representando un problema y se les pidió resolver este a manera de escrita y con dibujo cada uno y luego socializarlo con los demás compañeros y por último hacer la reflexión y dar a conocer otras formas de resolver un conflicto.	Padres de Familia Estudiantes	Salón de clase. Restaurante. Marcador. Transporte Hojas blancas. Lápices. Colores
Mayo 18/09.	Concepto Objetivo Características Ventajas		Con los padres de familia en la atención al usuario se aplico la mediación y se realizo una explicación sobre este y su importancia para la sana convivencia por medio de los acuerdos y compromisos de las partes.	Manejar los MASC como herramienta para resolver algún conflicto. Aprender a ser asertivo en la toma de decisiones. Aplicar las normas de convivencia de la escuela y aprender a escuchar y atender el llamado de los padres. Estar atento y respetar la marcha de las clases sin interrumpir constantemente.	

Tabla 3. Fase III. Aplicación. Compromiso nuevas conductas

La Mediación

Concepto: Monroy, C. M. G. (1997, p. 65). “Es un proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa, con el fin de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades”.

Objetivos de la Mediación:

Monroy, C. M. G. (1997, p. 65). El propósito inicial de la mediación es el manejo y solución del conflicto. Con la mediación se pretende resolver las desavenencias entre las partes, se proporciona un foro para la toma de decisiones, se reduce el conflicto a un nivel manejable y se buscan formulas para solucionar la controversia.

Los objetivos de la mediación son los siguientes:

1. Preparar un convenio que los participantes puedan aceptar y cumplir acerca de la forma de conducir la mediación.
2. Instruir a los participantes en la mediación para que puedan aceptar las consecuencias de sus decisiones.
3. Reducir la ansiedad y otros efectos negativos del conflicto mediante la ayuda a los participantes para que lleguen a un acuerdo consensual que resuelva el conflicto.

Las Ventajas de la Mediación

Monroy, C. M. G. (1997, p. 66). Las ventajas de la mediación “son que constituye un proceso mas expedito, no costoso y mucho más sencillo que el proceso judicial. Este proceso permite a las partes aislar los puntos objeto de la desavenencia y enfocarse en las circunstancias que contribuyeron al conflicto.”

En la mediación, las partes tiene mayor autonomía que en el proceso judicial o que en el arbitraje, imponen su decisión; además las partes controlan el resultado del proceso y tiene mayor grado de compromiso para cumplirlo que respecto a una decisión judicial.

El éxito de la mediación depende de que las partes lleguen a la mesa de negociación con buena fe. No puede usarse la mediación sólo para conocer la posición de la otra parte o para detener un proceso judicial. El mediador debe estar alerta para terminar la negociación cuando encuentre que no se procede con lealtad o buena fe”.

4.4 Análisis de Resultados de la Intervención

Con este trabajo realizado hubo beneficio tanto de la población focal así como de la experiencia adquirida por Trabajo Social durante la intervención realizada en el plantel educativo. A continuación se presentaran los factores positivos del proyecto tanto institucionales como de la población beneficiaria:

Institucionales:

Apoyo y colaboración de la Comisaría y de la Trabajadora Social de la Comisaría de familia de Cajicá para la ejecución del proyecto con los estudiantes y sus familias.

Colaboración de parte de los docentes de la Escuela Carlos Lleras en la realización de las actividades programadas con la población focal, sobretodo con los estudiantes en su jornada escolar.

Población Beneficiaria:

A lo largo del proceso de intervención se percibieron cambios positivos en los estudiantes y sus familias como los siguientes:

1. Participación activa de los estudiantes en la realización de las actividades, formulando preguntas y generando inquietudes en los involucrados al proceso.
2. La integración entre compañeros de clase que se encontraban en conflicto con el uso del respeto y la amistad.
3. Cambio de actitud en la forma de resolver los problemas de los estudiantes y padres de familia, empleando los MASC y sobretodo el uso de la Mediación.
4. El uso de la confianza y el respeto entre los participantes para el desarrollo del proceso de intervención con el área de Trabajo Social.

5. APRENDIZAJES TEÓRICOS Y PRÁCTICOS

Durante el proceso académico universitario y la experiencia obtenida durante este tiempo de crecimiento personal y profesional, se han ido generando conocimientos importantes para la carrera de Trabajo Social desde una mirada Praxeológica, es decir, Modelo Educativo de la Universidad Minuto de Dios, que me ha inculcado en la formación integral, la responsabilidad social y el aprendizaje teórico y práctico para el desarrollo de la profesión, teniendo en cuenta la ética profesional por el cual se adquirió durante el proceso de formación.

Desde la parte académica, me ha enseñado a conocer nuevas perspectivas de la realidad, como por ejemplo: a ser más reflexiva frente a la sociedad que hoy en día se ha ido construyendo, es decir, las problemáticas que enfrenta la familia en tiempos de aumento de consumismo, deterioro en las relaciones interpersonales y los Conflictos en la cual enfrenta en la actualidad. Por lo tanto, durante el desarrollo de este proyecto se fueron adquirieron habilidades sociales importantes que me permitieron contribuir de una manera asertiva el mejorar las relaciones familiares de la población focal, teniendo en cuenta la metodología aplicada los MASC y el uso del método de caso, como parte sustancial aplicativa y de constante aprendizaje durante el proceso.

Durante el desarrollo de la carrera y la práctica profesional, fue un proceso de construcción constante e importante, que me permitió conocer e identificar el conflicto como un factor social que afecta a la sociedad cuando este no es manejado adecuadamente y que se refleja en las conductas de las personas que hacen parte de una familia, por consiguiente, el trabajo con estas familias de la Escuela Carlos Lleras fueron un motor importante para trabajar en este tema y darles a conocer nuevos métodos y miradas para resolver un conflicto sin utilizar la violencia o la agresión.

Siendo entonces la práctica profesional, desde la mirada de Trabajo Social; un aprendizaje constante donde, se evidencia algunas dificultades y fortalezas que puede tener un profesional a partir de la interacción con las diferentes comunidades que se trabaje, debido a que el rol del Trabajador Social tiene unos parámetros específicos al momento de orientar o asesorar con una población determinada, es asimismo cuando el conocimiento, compromiso, la ética y el amor que se ejerce en el perfil personal y profesional se genera conciencia en la medida que se avanza académicamente sin dejar a un lado el sentido humano en el desarrollo de la labor de la profesión.

Llevando consigo el enfoque de la universidad UNIMINUTO, es decir, de servicio a la comunidad, inculcando valores y desarrollando competencias que permite al estudiante ser consciente desde el contexto que se encuentra,

conllevando al cuestionamiento diario, debido a que nunca se termina el ciclo de aprendizaje, ciclo en que el profesional debe estar siempre actualizado y en el que debe evitarse perder el sentido del tacto, cayendo en la mecanización que se pueda presentar dentro de la profesión.

Por esta razón la profesión en Trabajo Social permite un constante aprendizaje en la interacción con otras personas, donde los profesionales igualmente aprendemos de la población que intervengamos y la población con los profesionales y que atribuye al crecimiento personal, teniendo en cuenta que no solamente se hace intervención cuando existe un problema determinado, sino también de prevención que nos permite acoger las necesidades relevantes de la población para evitar una posible consecuencia.

Por lo tanto la profesión nos permite mejorar como individuo y de esta manera es muy gratificante como persona primero que todo, porque si hay un cambio positivo en las vidas de cada profesional, se evidencia en los trabajos que realizan y puede ejercer autoridad de ejemplo para las diferentes comunidades que se encuentre y así mismo las personas o sujetos involucrados en el problema asumen su responsabilidad ante el conflicto de una manera más comunicativa, respetuosa y madura hacia el otro, generando un ambiente o atmósfera de tranquilidad y sin violencia.

6. CONCLUSIONES

Tanto los estudiantes y padres de familia dieron una nueva mirada al conflicto desde una perspectiva positiva hacia el dialogo y la comprensión del otro, utilizando este y otros elementos importantes para no recurrir a la violencia o agresividad.

El proceso de sistematización fue un factor indispensable para la organización, comprensión y desarrollo teórico y práctico profesional de este trabajo.

El conflicto después de convertirse en un factor negativo se determino por la población focal como un elemento de aprendizaje para ellos, en fortalecer sus relaciones intrafamiliares y no dejarlas desequilibrar o dañar por el conflicto, aplicando los MASC, sobretodo el uso de la Mediación o con el que más se sientan identificados.

Las familias interiorizaron y reflexionaron sobre sus hábitos de vida negativos que pueden ser remplazados o ser mejorados para su sana convivencia familiar.

Los estudiantes tuvieron en cuenta lo aprendido durante el proceso para mejorar las relaciones con los compañeros y tener un ambiente en armonía y productivo.

Los docentes fomentaron el orden y la buena disciplina en los menores que enfrentaban algún problema o conflicto con su compañero de clase.

Las familias han puesto en práctica lo trabajado durante el proceso de intervención.

Las familias han visto la necesidad de seguir trabajando en el tema, puesto que para que exista una relación positiva humana en sus relaciones familiares y escolares es necesario el saber manejar adecuadamente el conflicto o los problemas que se puedan presentar.

Para terminar fue un trabajo que se realizó con dedicación y esfuerzo y que a pesar de los inconvenientes que ocurrieron en el camino, siempre el principal motor fueron y serán los niños y niñas por que vivan en un ambiente en armonía y de aprendizaje como es la escuela.

7. RECOMENDACIONES

1. Del proyecto Sistematización de un proceso formativo con un grupo de Estudiantes y sus familias de la Escuela Carlos Lleras Restrepo, en torno a la Resolución de Conflictos a través de la Implementación de los MASC, se hace necesario seguir trabajando con el tema, con otras familias para promover y generar una transformación positiva en la convivencia familiar.
2. Continuar con el proceso en grados de secundaria para abordar la población familiar que pertenezca a la Institución Educativa San Gabriel.
3. También se hace necesario continuar trabajando con las familias porque es de ella, donde nace la sociedad colombiana y por la cual es la que siembra la paz y la buena comunicación en los diferentes ámbitos en la que está se desenvuelve.
4. Del proceso de sistematización se hace necesario seguir trabajando con esta modalidad, porque permite producir nuevos aprendizajes para el estudiante y de construcción propia para su crecimiento como profesional.
5. Es importante trabajar el conflicto porque desde allí se puede desprender nuevas posibilidades de poder ir construyendo una sociedad más humana, en un mundo que actualmente ha ido perdiendo su equilibrio en su manera de tratar sus situaciones conflictivas.

8. APENDICES

Formatos Utilizados para la Intervención de la Escuela Carlos Lleras

FASE I - DIAGNOSTICO:

Anexo 1: Recepción de Caso

Anexo 2: Visita Domiciliaria

Anexo 3: Formato de Remisión

FASE II - INTERVENCION Y SEGUIMIENTO:

Anexo 4: Formato Seguimiento de Caso

Anexo 5: Formato de Atención Individual Estudiantes

Anexo 6: Formato de Atención a Padres de Familia

Anexo 7: Formato de Lista a Estudiantes Grupal.

Anexo 8: Formato de Taller a Estudiantes

Anexo 9: Formato de Taller a Padres de Familia

Anexo 10: Reflexión a padres sobre Pautas de Crianza.

Anexo 11: Reflexión de Acciones positivas para los estudiantes.

FASE III - EVALUACION:

Anexo 12: Formato Evaluación Estudiantes

Anexo 13: Formato de Evaluación Padres de Familia.



Corporación Universitaria Minuto de Dios
 Consultorio Social UNIMINUTO
Escuela Carlos Lleras
Valoración del caso
ANEXO N 1



Fecha	N° de registro de entrada
-------	---------------------------

Nombre			Identificación	
Dirección			Teléfono	
Estado civil	Edad	Nivel educativo	Ocupación	Permanencia en el lugar
Resumen de la situación consultada				

II Procedimiento a seguir

Recomendaciones
Atendido por:
Remitido a:

.....
 Corporación Universitaria Minuto de Dios
 Programa Trabajo Social
 Consultorio Social UNIMINUTO Remisión

N° de registro	Entidad
Dirección	Teléfono
Profesional a quien se remite	
Nombre usuario	
Observaciones	
Profesional que remite	

ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA
Gerencia de Desarrollo Económico y Social
Comisaría de Familia
Área de Trabajo Social
Escuela Carlos Lleras

VISITA DOMICILIARIA
Anexo N 2

Primera Vez
Seguimiento

Datos del Usuario:
Nombre y Apellido: _____

Fecha y lugar de nacimiento: Día / Mes / Año / _____
Edad _____

Datos de Identificación CC _____ ID _____ RC _____
Otro _____
Ocupación _____

Datos del entrevistado (a)

Nombres y Apellidos _____ Edad _____

Persona que aporta datos- Pariente _____ Amigo _____ Vecino _____ otro _____
Dirección _____

Barrio o Vereda _____ Teléfono _____

Objetivo de la visita

Problemática Atendida

VI	PS	MF	MI	AS	A	MP	N	CP	BR	C	PC	RC	AD	OTRO ¿Cual?
----	----	----	----	----	---	----	---	----	----	---	----	----	----	----------------

Composición Familiar

Nombre Completo	Parentesco	Edad	Estado Civil	Escolaridad	Ocupación



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
OBSERVATORIO SOCIAL UNIMINUTO (OSU) - CONSULTORIO SOCIAL
ESCUELA CARLOS LLERAS
FORMATO DE REMISION
ANEXO N 3

INSTITUCION EDUCATIVA _____

Estudiante _____ Edad _____ Curso _____

Seleccione el motivo por el cual remite el alumno a Trabajo Social.

- Violencia Intrafamiliar _____
- Maltrato Infantil _____
- Abandono _____
- Negligencia _____
- Conflicto de pareja _____
- Resolución de Conflictos _____
- Abuso Sexual _____
- Agresividad _____
- Otros _____

¿Cual? _____

¿Como docente ha hablado con el alumno antes de remitirlo? Si _____ No _____
Ha citado a sus padres para hablar con ellos antes de Remitirlo a T.S. Si _____ No _____

Cuantas veces. _____

Observaciones- Descripción de la Situación.

Firma del docente.



Corporación Universitaria Minuto de Dios
Programa Trabajo Social
 Consultorio Social UNIMINUTO
 Escuela Carlos Lleras



Registro de Sesiones de Seguimiento a Casos
ANEXO N 4

Permite documentar el proceso adelantado, se diligencia uno por cada sesión.

N° de registro ¹	Seguimiento ²	Fecha	D	M	A
N° Asistentes	Nombre de los asistentes				
Trabajador Social : Nombres		Apellidos		CC N°	
Objetivo:					
Descripción de la sesión:					
Logros:					
Dificultades:					
Acuerdos					
Observaciones y recomendaciones:					

¹ Corresponde al número de registro de entrada

² Su numeración debe ser armónico con el número de sesiones programadas en el formato de asesoría social.



**FORMATO DE ATENCION
ESTUDIANTE
TRABAJO SOCIAL
OBSERVATORIO SOCIAL UNIMINUTO
ESCUELA CARLOS LLERAS COLEGIO SAN GABRIEL
ANEXO N 5**



UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios

INSTITUCION EDUCATIVA

Nombres y Apellidos	N. Identificación	Fecha de atención	Edad	Curso	Sede	Firma

MUNICIPIO DE CAJICA



FORMATO DE ATENCION
PADRES DE FAMILIA
TRABAJO SOCIAL
OBSERVATORIO SOCIAL UNIMINUTO
ESCUELA CARLOS LLERAS COLEGIO SAN GABRIEL
ANEXO N 6



INSTITUCION EDUCATIVA _____

Nombres y Apellidos	N. Identificación	Fecha de atención	Sede	Firma

MUNICIPIO DE CAJICA.

**INSTITUCION EDUCATIVA DEPARTAMENTAL SAN GABRIEL-CAJICA
LISTADOS- SEDE CARLOS LLERAS
ANEXO N 7**

Docente _____ Asignatura _____ Grupo:

N o.	Apellidos	Nombres				

Firma Docente _____



**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
OBSERVATORIO SOCIAL UNIMINUTO (OSU) - CONSULTORIO SOCIAL
TALLERES
ESCUELA CARLOS LLERAS COLEGIO SAN GABRIEL.
ANEXO N 8**



Tema:

Objetivo:

Metodología:

Recursos:

Desarrollo de la Actividad:

Fecha:

Hora:

Duración del taller:

Docente del curso:

Elaborado por:

Angélica Villamil Jiménez.
Uniminuto.



**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
OBSERVATORIO SOCIAL UNIMINUTO (OSU) - CONSULTORIO SOCIAL
TALLER PADRES DE FAMILIA
ESCUELA CARLOS LLERAS COLEGIO SAN GABRIEL.
ANEXO N 9**



“Cambiando Pensamientos negativos por pensamientos positivos”

Pensamientos Negativos	Pensamientos Positivos.

Claves para Educar a sus hijos

1. Tomen el control como amigos, no como enemigos.
2. Hagan de su hogar un sitio donde los niños se sientan felices.
3. Denles a sus hijos algo que no tiene precio: su tiempo.
4. No digan mayor cosa antes de haber escuchado.
5. Enseñenles “las Reglas de la vida”
6. Busquen ayuda de su conyugue o de un amigo o amiga.
7. Tómense un tiempo para reorganizarse... lejos de los niños.
8. Digan más cuando los niños se portan bien, que cuando no lo hacen.
9. Cuando los niños cometan errores respondan con mini regañones, mini sanciones y más amor.

Glen g. Griffin, M.D., La educación se Recibe en Casa, editorial Norma.

Elaborado por:
Angélica Villamil
Trabajadora Social en formación.



**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
OBSERVATORIO SOCIAL UNIMINUTO (OSU) - CONSULTORIO SOCIAL
INFORMACION PAUTAS DE CRIANZA
ESCUELA CARLOS LLERAS
ANEXO N 10**

“La crianza es el proceso de educar y orientar a niños y jóvenes en la aventura de la vida, para que avancen armoniosamente en su crecimiento y desarrollo. Se trata del acompañamiento inteligente y afectuoso por parte de los padres y de los adultos significativos en la vida del niño, fundamentado en el cariño, la tradición cultural, el sentido común, y en algunos conocimientos científicos.

Tener esta responsabilidad de ayudarles a los hijos a crecer despierta con frecuencia ansiedades y tensiones en los padres. Nos enfrentamos a momentos difíciles con nuestros niños y niñas en su recorrido hacia la autodeterminación, y es necesario aproximarnos a ellos de manera asertiva, para el diálogo, el ejemplo y el ejercicio de una autoridad serena y firme les permitan entender que la adquisición de su autonomía es un proceso gradual en el cual hay límites.

Reconocemos que no existen reglas inamovibles para la crianza. No obstante, en esos momentos de angustia o frustración, en los que nos falta claridad sobre el mejor camino a seguir y tememos equivocarnos, una información o un consejo oportuno pueden ser de gran utilidad”.

De el ARTE DE CRIAR HIJOS CON AMOR, ICBF

Es compromiso:

- ❖ Cumplir con las promesas
- ❖ Enseñarle a ser puntual
- ❖ Inculcarle el valor de la palabra.
- ❖ Motivarlo a conocerse, quererse y aceptarse.
- ❖ Permitirle tomar decisiones.
- ❖ Apoyarlo y creer en su capacidad.
- ❖ Demostrarle que es una prioridad en su vida.
- ❖ Darle oportunidades para que desarrolle sus habilidades.
- ❖ Estimularlo a ser responsable por convicción propia.
- ❖ Hacerlo vivir con los valores que usted cree y aplica.

Tomado del Libro Crecer en Valores, Maria Elena López, Autor, Maria Elena López & Daniel Violi, Editorial Norma 2001.



**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
OBSERVATORIO SOCIAL UNIMINUTO (OSU) - CONSULTORIO SOCIAL
INFORMACION PAUTAS DE CRIANZA
ESCUELA CARLOS LLERAS
ANEXO N 11**

Reflexión de Las Buenas Conductas.

- Fomentar el hábito del diálogo en peleas y conflictos. Disculparse, pedir perdón.
- Fomentar las normas básicas de convivencia: pedir por favor, dar las gracias, saludar, despedirse, etc.
- Respetar el turno, la palabra.
- Escuchar activamente y con respeto mientras otro habla.
- Fomentar las habilidades afectivas: expresar los propios sentimientos, comprender los de los demás, expresar afecto.
- Educar con elogios para motivar la voluntad positivamente y favorecer la autoestima.
- Manifestar nuestro cariño no solo verbalmente, sino con gestos amables.
- Descubrir todos juntos los valores más significativos de cada uno por medio de las actividades que se realizan con los estudiantes.
- Respetar turnos en: juegos, ir al servicio, beber agua, salir, entrar en clase.
- Reflexionar en momentos puntuales: si alguien molesta o arremete a otro, si no cumple las normas.

Domínguez, G. "Los Valores en la Educación Infantil", (p. 51)

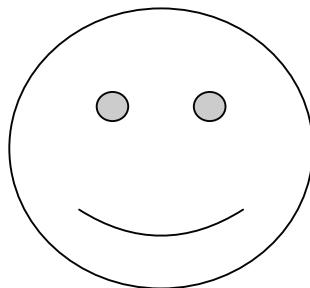


CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
OBSERVATORIO SOCIAL UNIMINUTO (OSU) - CONSULTORIO SOCIAL
EVALUACION ESTUDIANTES
ESCUELA CARLOS LLERAS COLEGIO SAN GABRIEL.
ANEXO N° 12



1. ¿Que te dejo como aprendizaje este taller “El Conflicto y mis Valores”?

2. ¿Qué fue lo que mas te gusto de este taller?



Elaborado por:
Angélica Villamil
Trabajadora Social en formación.
Uniminuto.



**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
OBSERVATORIO SOCIAL UNIMINUTO (OSU) - CONSULTORIO SOCIAL
ESCUELA CARLOS LLERAS DEL COLEGIO SAN GABRIEL
EVALUACION PADRES DE FAMILIA
ANEXO N° 13**

1. ¿Cual fue su primer pensamiento al comenzar con la actividad?

2. ¿Que sintió en el momento de realizar el taller?

3. ¿Le deja alguna reflexión este encuentro educativo?

Comentarios de la actividad:

Nombre:

Nombre del estudiante:

Curso:

“No hay personas violentas, solamente hay respuestas violentas”

Elaborado por:
Angélica Villamil
Trabajadora Social en formación

TABLAS

Tabla 1. Fase I: Información. Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.	43
Tabla 2. Fase II Comprensión (para padres de familia y estudiantes).	46
Tabla 3. Fase III. Aplicación. Compromiso nuevas conductas	52

FIGURAS

No. 1	Padres de Familia: 10	31
No. 2	Estudiantes: 16	32
No. 3	Problemáticas atendidas – Escuela Carlos Lleras	38
No. 4	Visitas Domiciliarias	39
No. 5	Motivo de Remisión	40

ANEXOS

No. 1	Valoración del caso	63
No. 2	Visita domiciliaria	64
No. 3	Formato de Remisión	65
No. 4	Registro de Sesiones de Seguimiento a casos	66
No. 5	Formato de atención a estudiante	67
No. 6	Formato de atención a padres de familia	68
No. 7	Formato listados	69
No. 8	Talleres	70
No. 9	Formato taller padres de familia	71
No. 10	Información pautas de crianza	72
No. 11	Información pautas de crianza	73
No. 12	Evaluaciones estudiantes	74
No. 13	Evaluación padres de familia	75

REFERENCIAS

Ander, E. E. (1996) Introducción al Trabajo Social. Buenos Aires, Argentina: Editorial Lumen/Hvmanitas.

Arzu de Wilson, M. Amor y Familia. (p. 45), Editorial Trillas.

Bohórquez P. K.N. & Cruz, M. B.Y. (2008). Escuela, Agresividad y Resolución de Conflictos en la Institución Educativa Pablo Herrera del Grado 901, en el Municipio de Cajicá. Corporación Universitaria Minuto de Dios.

“Cartilla Resolución Pacífica de Conflictos”. (Cámara de Comercio de Bogotá, 1999, p. 30). Bogotá, D.C.

Cárdenas, J. E. (1999) La Mediación en Conflictos Familiares. Buenos Aires: Editorial Lumen Hvmanitas.

“Congreso Internacional de Derecho de Familia (2002)”. Conflictos Familiares, su Prevención y Tratamiento”. (p.305).

“Constitución Política de Colombia 1991. Ley 1098 del Código de Infancia y Adolescencia. Ley General de Educación, Ley 115 de 1994”.

Escamez J, García R. & Sales Auxiliadora (2002). Claves Educativas (Para Escuelas No Conflictivas). España: Editorial Idea Books, S.A

Fernández, I. (2003) Escuela Sin Violencia (Resolución de Conflictos). (p. 40). México: Editorial Alfaomega S.A. – Narcea.

Fernández, G. T. & Bracha, A. (2003) Introducción al Trabajo Social. Ciencias Sociales. Madrid: Editorial Alianza.

Flores, E. (2006) La Resolución de Conflictos en el Aula. Argentina: Editorial Trillas.

Gomez, M.J. & Betancourt, M. J.C. (2007). Manual de Conciliación y su Trámite ante Notario. Bogotá, D.C. – Colombia. Editora Guadalupe Ltda.

Monroy, C. M. G. (1997). Métodos alternativos de Solución de Conflictos. La Mediación es un proceso que se fundamenta en la responsabilidad de las partes que intervienen en él con el fin de lograr la solución de un conflicto. (p. 65).

Montoña, C. J., (2.000). Monografías Territoriales. Edición Alcaldía Mayor de Bogotá DC. (pp. 12-13-14-24). Bogotá- Sabana.

11 de Abril 2009 en http://www.conciliacion.gov.co/paginas_detalle.aspx?idp=43.

Características del Arreglo Directo