

CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
UNIMINUTO

MAESTRIA PAZ, DESARROLLO Y CIUDADANIA

REPRESENTACIONES SOCIALES DE ESTUDIANTES Y DOCENTES
DE LA INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL MORALBA SUR
ORIENTAL SEDE B QUINDIO JORNADA MAÑANA FRENTE AL
CONFLICTO Y A SU RESOLUCION: APUESTAS PARA LA
CONSTRUCCIÓN DE CONVIPAZ

YESICA LUCIA DIAZ GONZÁLEZ

NATHALIA MARTÍNEZ MORA
DIRECTORA DE TESIS

BOGOTA, JULIO 2018

Agradecimientos

Cada escala que se alcanza es un logro no solo personal, se nutre de muchas vidas, experiencias, palabras y afectividades que hace que cada meta se disfrute al máximo.

Los agradecimientos son infinitos, primero a Dios por mostrarme un camino a través de las personas que a lo largo de la vida están en mi avance, segundo a mi esposo, mis padres y mi hermano siendo los motores que impulsan mis sueños para convertirse en logros; en tercer orden a quienes con sus conocimientos y experiencias dieron forma y viabilidad a esta idea de tratar de entender el mundo: Docente Nathalia Mora, directora de tesis, Astrid Moreno Moreno, Rectora de la IED Moralba que con sus consejos y orientaciones hacen parte de este trabajo.

Lo más importante a la razón de ser de este comprender los y las estudiantes de la primaria, que en sus luchas diarias por resistir a las condiciones fuertes en las que viven persiste en ellos posibilidad de cambiar realidades desde sus visiones y expectativas en un mundo cada vez más globalizado.

Resumen

Los estudiantes y docentes bajo la dualidad de la autoridad y la obediencia configura una de las relaciones más comunes y legitimadas en las sociedades, donde se alaba la experiencia de los adultos en el ejercicio docente para formar a los niños y niñas en pautas para la vida; los más pequeños, dentro del esquema tradicional, reciben información que a bien tendrán que aplicar en su vida, construyen conjuntamente un sistema dinámico de relaciones: Entre pares (estudiante- estudiante; docente- docente) y entre diferentes (estudiantes - docentes) que se encuentran en la búsqueda y transmisión de conocimiento, en las experiencias, vivencias, diálogos, saberes y gestión del conflicto, que caracteriza el día a día de lo que llamamos escuela.

Las representaciones sociales de estos dos actores frente a las variables conflicto y resolución de conflictos es un estudio de carácter analítico-interpretativo, que pretende identificar la información, el campo de representación y la actitud que los actores (estudiantes- docentes) adoptan frente al conflicto y su resolución, como una de las situaciones más cotidianas en este ámbito, específicamente en la Institución Educativa Distrital Moralba Sur Oriental, en la ciudad de Bogotá. El objetivo es conocer las diferentes percepciones de los actores base de una escuela con relación al conflicto y su resolución, en lo que se emplean diferentes técnicas de recolección de información como grupos focales, dibujos y soportes gráficos, técnicas de asociación y encuestas que aportarán aspectos claves desde los lenguajes y narrativas para el gran fin último que es la consolidación de una línea base para la construcción de una estrategia pedagógica para la convivencia y paz convivipaz.

Esta investigación se desarrolla en la ciudad de Bogotá, en la Institución Educativa Distrital Moralba Sur Oriental, Sede B El Quindío, ubicada en el sur Oriente, donde se encuentran matriculados 362 estudiantes en la jornada mañana desde preescolar a grado quinto, muchos residentes de los sectores El Quindío, Puente colorado, Libertadores, Pinares, Altamira en la parte alta de la localidad cuarta San Cristóbal. La IED Moralba sede Quindío desde los años 60 ha trabajado por la educación pública de los niños que allí habitan, en este sentido los docentes de la institución están nombrados en propiedad por más de una década, en su

mayoría, con altas probabilidades de que el maestro hubiese sido el mismo para padres como para hijos.

INDICE

CAPITULO I	1
PROBLEMATIZACIÓN	1
Justificación	1
Planteamiento del problema.....	2
Objetivos.....	8
Antecedentes investigativos.....	9
CAPITULO 2	16
MARCO EPISTEMOLÓGICO Y TEÓRICO.....	16
Representaciones sociales.....	17
Conflicto y su resolución	19
Estructura del conflicto.....	22
Percepciones y sentimientos del conflicto	23
Resolución de conflictos.....	24
CAPITULO 3	27
ENFOQUE Y DISEÑO METODOLÓGICO.....	27
Enfoque metodológico, estrategia y técnicas.....	27
Cuadro de variables	28
Fases del trabajo de campo	29
Participantes.....	29
Categorización y clasificación	31
CAPITULO 4	34
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	34
El conflicto: el problema de los estudiantes, la diferencia en los docentes. La información y la acción en las representaciones sociales.....	36
La resolución de conflictos: sus partes, las acciones e intervenciones.....	46
Campos de representación: en los estudiantes y los docentes	52
El contexto: las familias y el barrio frente al conflicto y resolución	56
Transformar el conflicto de la confrontación a oportunidades de diálogo constructivo...	59
CAPITULO 5	67

CONCLUSIONES..... 67
REFERENCIAS 72
ANEXOS 76

.INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación Barrio El Quindío. Localidad 4 San Cristóbal.....	4
Figura No. 2. IED Moralba sede El Quindío	6
Figura No. 3. Definiciones de Conflictos.....	21
Figura No. 4. Resultados de Proceso Investigativo: Representaciones Sociales de los Estudiantes y Docentes de la IED Moralba Sede Quindío J.M. Frente al Conflicto y su Resolución.....	37
Figura 5. Mapas de ubicación del conflicto. Estudiantes IED Moralba Sur Oriental.....	40
Figura 6. Fotografía del mapa elaborado por el cuerpo docente.....	42
Figura 7. Dibujos de algunos estudiantes participantes sobre el sentimiento que les genera un conflicto.....	54
Figura No. 8. Metas del cambio en la Transformación de Conflictos.....	62
Figura. 9. Proceso Núcleos de Educación Social- NES.....	64
Figura No.10. Acercamiento a propuesta para Transformación de Conflictos: Convipaz	67

CAPITULO I

PROBLEMATIZACIÓN

Justificación

Un mecanismo para resolver conflictos ha sido la violencia, muchas veces legitimada por civilizaciones y culturas, que ven en esta la salida más efectiva en el que existe un vencedor y un vencido, en este sentido el profesor Carlos Eduardo Martínez afirma que: “Desde la conciencia del bien hemos legitimado todo tipo de violencia, hemos construido eufemismos para disfrazarla, y la hemos llamado corrección pedagógica, legítima defensa, mantenimiento del orden, fiel cumplimiento de las normas, del bien común, porque la violencia la ejercen otros, no la propia”. (Martínez. 2015, p. 160), afirmación que no se aleja de las realidades de la educación en Colombia que prioriza en ocasiones los resultados cuantitativos de calidad y cobertura, dejando de lado las dinámicas propias de la escuelas en las que aún se validan, en algunos casos la sanción, la imposición del poder de unos sobre otros en el ejercicio de legitimación de la obediencia como método pedagógico para el manejo de una situación de convivencia, más que la verdadera función de la educación: Construcción de sociedades que dialogan y acuerdan conjuntamente las pautas para una sana convivencia, bajo parámetros como la inclusión, la Noviolencia y solidaridad.

La violencia ha sido uno de los grandes problemas a lo largo de la historia, presente en todos los ámbitos de la vida cotidiana, especialmente en el contexto educativo, “entornos escolares donde los niños, niñas y jóvenes viven y sufren agresiones: de pares y docentes, de rectores y padres de compañeritos. La violencia ha sido una forma legítima de enfrentar los conflictos por parte del ser humano, que en ámbitos educativos puede ser un riesgo, pues allí pueden desarrollar unos aprendizajes como la agresión “adecuada” por no decir “buena”, como herramienta de supervivencia” (Romero. 1998, p. 91). La escuela como centro de conocimiento puede perpetuar esquemas o transformar realidades, siendo el gran reto de la pedagogía para la paz impulsar en este espacio de formación de ciudadanos y ciudadanas, en los cuales se depositan los sueños y esperanzas para un mejor futuro, nuevos discursos y

prácticas para la gestión adecuada de los conflictos, desligando muchas veces patrones de eliminación del otro, por otras formas de concertar un mejor vivir en comunidad, se convierte en un fenómeno interesante para el desarrollo de un ejercicio investigativo, frente a las representaciones sociales frente al conflicto y su resolución en un escenario primario como son los primeros de formación educativa, en los grados primero a quinto, en lo que se espera frente al conflicto y su resolución todas sus estrategias y metodologías para su gestión estén fundamentadas en la Ley General de Educación y la Ley de Convivencia Escolar, ajustados a las edades y necesidades de los estudiantes de referidos grados, como las particularidades de los Docentes directores de estos cursos.

La investigación Representaciones sociales de los estudiantes y docentes de la IED Moralba Sur Oriental sede B jornada Mañana frente al conflicto y su resolución busca abrir la puerta a repensar el papel de la escuela desde sus actores claves, para indagar sus conceptos, percepciones y actitudes frente a estas situaciones tan cotidianas en este ámbito: Discusiones o agresiones entre estudiantes, la figura de autoridad impuesta desde el imaginario de la obediencia sumisa o la exigencia, los factores de violencia de las familias de los estudiantes como del sector que influyen en los conflictos y su resolución, que llaman fuertemente la atención a directivas y a docentes que se preocupan por acciones de intervención que mitigue los efectos de la violencia en la escuela, más que conocer las causas posibles que lo provoca. Este ejercicio investigativo es el primero que se realiza en la Institución educativa, con la rigurosidad que un proceso de estos conlleva, se genera en el marco de la necesidad del colegio de replantear las formas como se deben prevenir, abordar y mitigar las diferentes situaciones que se presentan en la institución como es la revisión y ajuste de un nuevo manual de convivencia, así como ser la línea base de una estrategia pedagógica de diálogo, escucha y transformación que se quiere construir bajo el nombre de convipaz.

Planteamiento del problema

La escuela como institución social donde se privilegia la transmisión del conocimiento entre quienes la comparten, históricamente ha jugado un papel fundamental en el desarrollo de las

diferentes sociedades, formando en ellas diversas maneras de ser y estar, las cuales se pactan y se califican como adecuadas o inadecuadas. Es en esta dinámica que los actores de la comunidad educativa: estudiantes, padres, docentes y directivas, asumen roles que se definen día a día resaltando el manejo de la jerarquía y la autoridad en unos sobre otros.

En este sentido, es válido mencionar que la escuela como espacio de socialización desde los primeros años de vida no solo transmite conceptos y teorías, sino también debe ajustarse a los contextos a los cuales llega, a la cultura que crean las familias, vecinos y comunidades en sus localidades; precisamente allí es donde confluye lo que se piensa desde las teorías y lo que se vive en las realidades sociales, la historia familiar y los patrones culturales, según pautas de crianza y regionalismos, dando forma a muchas de las actitudes que los niños y niñas asumen y a su vez replican en las aulas de clase a diario, frente a esto Raimundo Cuesta (2005) menciona que históricamente la escuela ha sido entendida como el conjunto de prácticas escolares que no solo tienen como fin la transmisión cultural, sino también el mantenimiento del orden social mediante la legitimación de las diferencias sociales. Una de las grandes diferencias que existen en las escuelas, es que unas están pensadas para formar a los líderes de la sociedad, por su posición social o política, mientras a otros se les ofrece como el espacio para que reciba información y la ponga en marcha como fuerza laboral, manteniendo diferencias entre uno y otros desde su instrucción; la escuela también define muchas las vidas de sus estudiantes y familias, construye sociedades según convenga.

La escuela pública brinda la oportunidad a millones de niños y niñas que por diversos factores: económicos, sociales y culturales, no ingresan a otro tipo de educación, garantizando su derecho fundamental; estas escuelas se ubican en toda la nación, especialmente en los sectores más vulnerables. Bogotá, como ciudad capital, alberga un gran número de familias procedentes de varias partes de Colombia, que por múltiples circunstancias se radican en los sectores periféricos donde pueden suplir algunas de sus necesidades básicas; el barrio Quindío es un ejemplo de ello, ubicado en la parte alta de la localidad San Cristóbal, sobre los cerros sur orientales, se caracteriza por ser un sector de estrato medio, cuyos habitantes son familias que por años han residido allí y sus fundadores

en su mayoría son oriundos del “departamento del Quindío desplazados por la violencia de los años 50 y 60”. (IED Moralba, 2015 p. 14)

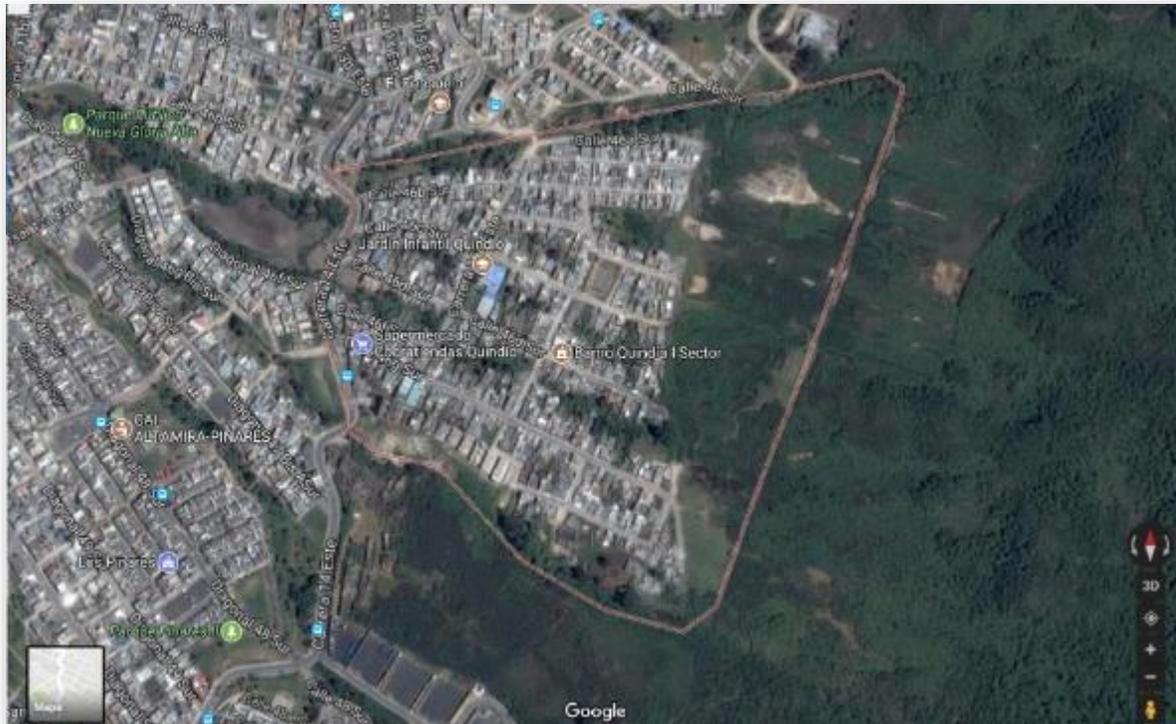


Figura 1. Ubicación Barrio El Quindío. Localidad 4 San Cristóbal. Bogotá. Recuperado de:
<https://www.google.com.co/maps/place/Quindio,+Bogot%C3%A1/@4.5379089,-74.0852561,1888m/data=!3m1!1e3!4m5!3m4!1s0x8e3fa27cc583c8f5:0x2142f0655a487099!8m2!3d4.5385196!4d-74.0814154>

La institución educativa Moralba sede El Quindío se encuentra en el barrio del mismo nombre, cuenta con cerca de 326 niños y niñas entre edades de 4 a 14 años, en los niveles básica primaria, residentes de los barrios Panorama, Paseito, Los Puentes, Libertadores, Juan Rey, La Gloria, entre otros, territorios que por su ubicación sobre zona montañosa (cerros orientales) con accesos limitados, poca oferta de servicios sociales del Estado, se convierte en un gran escenario para que las comunidades dictaminen sus leyes, sus formas de vivir, algunas veces fuera de la legalidad; otras familias que llevan muchos años de habitar el sector preservan algunas prácticas rurales, en este barrio aún se observan suelos (patios, lotes y terrazas) cultivos de alimentos o plantas aromáticas para su propio consumo o como medio de sustento.

En un trabajo de caracterización de territorios realizado por el Hospital San Cristóbal en el año 2013, en línea directa con la comunidad de la UPZ la Gloria donde hace parte el barrio el Quindío, se identificó que estos sectores presentan problemáticas sociales como la falta de oportunidades laborales y educativas específicamente para los jóvenes; violencia contra la mujer y violencia intrafamiliar, delincuencia común, conflictos entre pandillas; problemáticas económicas como el desempleo y el trabajo informal; aumento de actos de hurto a residencias y a contadores de los servicios públicos; presuntas barreras en los servicios de salud en población adulto mayor, condición de discapacidad y primera infancia (Hospital San Cristóbal, 2013, p. 18). Estas situaciones llegan a la institución educativa para ser manejadas o resueltas, como quisieran muchos, en los niños y niñas que están construyendo su proyecto de vida en estas condiciones.

La IED Moralba Sur Oriental sede el Quindío fue fundada aproximadamente en el año 1965, con un proyecto educativo Institucional denominado Crecimiento Personal y desarrollo social productivo, cuya misión es ser una institución que promueve en la comunidad educativa la formación en los diferentes campos del conocimiento, apoyados en la ciencia, la tecnología, la cultura y el crecimiento personal. Es reconocida por la comunidad como una institución que promueve alternativas a los proyectos de vida familiar desde la educación a los más pequeños; el colegio busca potenciar otras opciones de vida que puedan desligarse de patrones de vandalismo, criminalidad, microtráfico, embarazo a temprana edad entre otros que por años se ha evidenciado en las diferentes generaciones de estudiantes que han pasado por las aulas de la IED el Quindío. El colegio no sólo imparte educación primaria de grado jardín a quinto también es el sitio elegido como puesto de votación para los procesos electorales de este sector.

La sede B el Quindío abre sus puertas a niños y niñas de los estratos más bajos de la localidad, donde se presentan muchas situaciones de violencia, situaciones de gran preocupación y seguimiento por parte de entidades del gobierno y privadas que mediante ejercicios investigativos buscan no solo percepciones sino denuncias ante las autoridades las situaciones que con mayor frecuencia se presentan y afectan la convivencia, uno de ellos es el informe de calidad de vida de Bogotá 2016: Bogotá cómo vamos, refiere que la localidad

San Cristóbal es una de las más violentas de la ciudad, con 110 casos de homicidios, 1.603 casos por lesiones personales y 403 casos de Violencia intrafamiliar en la localidad, concentrados en la UPZ La Gloria y Libertadores, en la primera se ubica el colegio, que junto al voz a voz confirman el contexto violento donde se encuentran los estudiantes y docentes que a simple vista dan cuenta de casos de maltrato infantil, violencia intrafamiliar, disgregación familiar, riñas y consumo como venta de sustancias psicoactivas que los estudiantes algunas veces replican con sus pares y docentes, llevando a generar ciclos de violencias, donde los conflictos los intentan siempre resolver desde la sanción drástica, la eliminación del otro o imponer la ley del más fuerte.

En el referido ejercicio de caracterización desde el sector salud, en el año 2013, la comunidad identifica como el mayor problema social el Consumo de sustancias psicoactivas (SPA): consumo, micro tráfico y ausencia de acciones concretas frente a la situación. Un escenario asociado a la problemática es el parque del barrio El Quindío, donde se establecen y construyen límites imaginarios, a los que solo cierto tipo de grupos tienen acceso por las dinámicas y relaciones de poder que se ejercen a través de la violencia: “el parque que queda al frente de la casa cultural del Quindío, pero ya es un lugar de inseguridad, es un lugar de marihuaneros drogadictos donde ya no pueden ir los buenos y donde a cualquier hora del día hay heridos” (Hospital San Cristóbal, 2013, p. 17).



Figura No. 2. IED Moralba sede El Quindío. Recuperado de <https://www.google.com.co/maps/place/Ced+Moralba/@4.5376253,-74.082743,3a,75y>

No hay que desconocer la resolución de conflictos que por años ha sido un tema central para la convivencia escolar. La entidad educativa El Quindío determina pactos y protocolos colectivos para que se logre la convivencia entre toda su comunidad desde su Manual Institucional, en la última versión del año 2014 en su artículo 2 refiere que El Manual de convivencia especifica los compromisos acordados por esta comunidad educativa para regular el desempeño y la conducta de todos y cada uno de sus miembros y fija pautas, procedimientos y funciones para cada estamento que la conforman, sin detrimento de las leyes y normas legales (IED Moralba. 2014, p. 18).

Otras instancias como la Secretaria de Educación Distrital y el mismo Ministerio de Educación han creado y replicado estrategias pedagógicas para la prevención de la violencia escolar desde sus normativas como ley de convivencia escolar, cuyo objetivo es contribuir a la formación de ciudadanos que aporten a la construcción de una sociedad democrática, participativa, pluralista e intercultural, en concordancia con el mandato constitucional y la ley General de Educación (Congreso de Colombia, 2013, s.p.). Allí se hacen visibles los derechos y deberes de todos los actores del sistema educativo, se tipifica faltas y establece protocolos de atención de situaciones que se consideran un riesgo psicosocial, en donde se involucra de manera directa el conflicto, siendo una guía permanente para los centros educativos, dando también una interpretación al conflicto, su resolución y responsabilidades de cada actor.

En concordancia con lo anterior, el proceso investigativo abre puertas para conocer muchas causales de las situaciones cotidianas de la escuela, de las múltiples relaciones que allí se construyen en las que se puede intervenir desde la prevención a través de una estrategia pedagógica que impulse no solo el diálogo de las partes sino hábitos como el escucha, el respeto por el otro y la construcción de otras formas de vivir donde la diferencia no divida en bandos sino que construya nuevas realidades, que contribuyan a lograr un mejor vivir en comunidad.

De esta manera, se parte de lo que Serge Moscovici (1979) propone como representación social, entendidas como “corpus organizado de conocimientos y de actividades psíquicas

gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios, liberan los poderes de su imaginación” (pp. 17-18). Para identificar tres aspectos claves en una representación social se requiere: La información, a partir de los conceptos y conocimientos que los participantes del ejercicio tengan del conflicto y su resolución; el campo de representación, que hace referencia a los contenidos de la representación y finalmente las actitudes que los estudiantes como docentes asumen frente a una situación conflictiva y qué actitud asumen para manejarla. La investigación sobre las representaciones sociales frente a la resolución de conflictos en este contexto educativo se desarrolla desde el enfoque interpretativo, enmarcado en el dualismo que el conflicto evidencia en la cotidianidad dos actores presentes en este ámbito (docentes y estudiantes).

De acuerdo con lo anterior, la pregunta que guía este estudio es ¿Cuáles son las representaciones sociales de los estudiantes y docentes de la IED Moralba Sur Oriental sede B jornada Mañana frente al conflicto y su resolución? A partir de esto se plantea como objetivos los siguientes.

Objetivos

General:

1. Analizar las representaciones sociales de las de los/las estudiantes y Docentes de la primaria de la IED Moralba S.O. sede Quindío Jornada Mañana frente al conflicto y a su resolución.

Específicos:

- 1.1** Identificar la información (conceptos y términos) que los estudiantes y Docentes tienen sobre conflicto y su resolución.
- 1.2** Reconocer el campo de representación de los conflictos y su resolución que los estudiantes y docentes tienen en la Institución educativa
- 1.3** Identificar las actitudes que los estudiantes y docentes tienen sobre frente al conflicto y su resolución.

1.4 Diseñar una línea base para la construcción de la estrategia pedagógica de paz y convivencia desde la Noviolencia CONVIPAZ.

Antecedentes investigativos

El estado del arte según Absalón Jiménez Becerra (2004) es visto desde tres sentidos: Propuesta de apropiación del conocimiento, propuesta de investigación de la investigación y el punto de partida para establecer el nuevo recorrido, que busca dar respuestas novedosas o inéditas que desde el presente generen posibilidades para el futuro. La revisión previa no sólo permitió conocer que en la institución educativa no se cuenta con un estudio sobre la convivencia escolar; sino que además existen proyectos que promueven las buenas relaciones entre la comunidad educativa, amparados en el manual de convivencia como en la legislación que lo regula, aspectos que también son relevantes en el momento del levantamiento documental previo para el desarrollo de la investigación.

Para este ejercicio de investigación se revisaron varias investigaciones, artículos, tesis y documentos que dieron horizontes no sólo conceptuales sino metodológicos, desde los cuales se identificaron los límites y los alcances del estudio.

El conflicto escolar es un tema de amplio estudio no sólo en Colombia sino en muchos lugares del mundo. La función de la escuela, que ha existido desde hace varios siglos en Europa y hace dos en Colombia, aún está vigente tal como lo presenta Valencia, M. (2004) en el artículo “Conflicto y violencia escolar en Colombia Lectura breve de algunos materiales escritos”. Desde el área de la Educación invita a realizar estudios que fijen como problema el estado de la cuestión de la violencia escolar a fin de establecer con mayor claridad con qué tipo de elementos conceptuales y metodológicos se está abordando el fenómeno; la conclusión a la que se llega es que se han producido múltiples materiales del tema pero no se ha logrado generar conexiones y establecer diferencias entre las violencias que se dan en el marco de las escuelas; por tanto es muy complejo identificar aciertos y desaciertos en la

construcción de estrategias o programas hacia la mitigación de esta situación que cada día toma más fuerza en este sector.

Muchos trabajos se han desarrollado con base a la pregunta cuál o cuáles son los orígenes que desencadenan los conflictos escolares, cómo influye la parte cultural y familiar en los estudiantes y en los docentes, así como en sus relaciones diarias que a veces parecieran cumplir roles antagónicos; los cuales se han realizado tanto a nivel nacional como internacional, como lo es el trabajo realizado por Cejas, V. (2004), “Violencia familiar: Detección, abordaje y tratamiento desde el ámbito escolar en tres casos de escuelas bonaerenses de la ciudad de La Plata” que, desde metodologías cualitativas (es decir, técnicas), plantea que los patrones culturales de tinte patriarcal influyen en el aprendizaje y el desarrollo psíquico de un niño, la violencia de su familia se ve reflejada en la convivencia escolar, muy similar a lo que en nuestro contexto colombiano también se ha abordado. Casos de violencia en contra de las mujeres en los hogares, bullying entre estudiantes como entre docentes y estudiantes, como el tan recordado caso Urrego¹ donde un estudiante que se reconoce abiertamente homosexual encuentra en su colegio un ambiente de rechazo y hostilidad que probablemente lo condujo a dar por terminada su vida.

Pérez V & Pinzón T. (2013) desde su trabajo investigativo etnográfico titulado “Prácticas agresivas en el aula, influidas por factores socioculturales y su relación con la construcción y desarrollo de la convivencia escolar”, concluyen que los diversos factores socioculturales del contexto y del entorno familiar de los estudiantes influyen notoriamente en la generación de los conflictos escolares y en su resolución. En articulación con este planteamiento se encuentran los resultados del trabajo de maestría realizado por Maturana, G, Pesca, A., Urrego A. & Velasco, A. (2009) en “Teoría sustantiva a cerca de las creencias en convivencia escolar de estudiantes, docentes y directivos docentes en tres Colegios Públicos en Bogotá D.C.”, quienes concluyen que las creencias de los sujetos constituyen los factores dinamizadores de sus actitudes y actuaciones frente a las diversas situaciones convivenciales, además influyen de manera relevante en la construcción del ambiente escolar, en el

¹ Para ampliar información sobre el caso se puede consultar distintos medios masivos de información, por ejemplo: <http://www.eltiempo.com/noticias/sergio-urrego>.

aprendizaje de los educandos, en su permanencia en la institución y en el establecimiento de relaciones entre sus miembros, entre otros. Este es un estudio de tipo interpretativo que adoptó como estrategia la etnografía mediante la observación participante e instrumentos como entrevistas, encuestas y desarrollos de grupos de discusión.

Por su parte el estudio “La Resolución de Conflictos escolares desde los Derechos Humanos: El gran Viaje en el aula.”, de Aguilar T & Ariza L (2012), realizado para optar por el título de magister en educación con énfasis en ciencias sociales, ética, política y educación, fue una sistematización de experiencias de estudiantes que realizan su práctica pedagógica haciendo un pilotaje a una unidad didáctica que permite trabajar paralelamente la convivencia, los derechos humanos y el conflicto, así mismo formalizar en la escuela buenas prácticas de convivencia, cambiar paradigmas en cuanto a los derechos humanos y rebajar notoriamente los niveles de conflictividad en el aula. El aporte que realiza este estudio es demostrar que a través de las pedagogías activas se pueden hacer transformaciones no solo en el aula sino en los contextos, al ser una experiencia vivencial, da herramientas para cambiar paradigmas como el que la violencia es un método efectivo para resolver un conflicto.

En los últimos años diferentes áreas del conocimiento y teorías sobre el conflicto como oportunidad y la Noviolencia, han abierto la puerta para cambiar la percepción del enemigo, que cuestiona el eliminar al otro y por el contrario se ve en el conflicto una nueva concepción, una oportunidad. Es el caso de Piug (2013) en su artículo “Conflictos escolares: Una oportunidad”, en el que propone analizar los factores que provocan un conflicto para poder afrontarlo; desestima la respuesta pasiva, de huida o de acomodación, pero tampoco aprueba la aproximación agresiva que podría desembocar en el desinterés de una de las partes o en una espiral de violencia. En cambio, apuesta claramente por la resolución cooperativa de conflictos, en la que converjan la creación de un clima positivo y la aplicación de un conjunto de estrategias referentes a la conducta.

En esta línea también se encuentran artículos como “Hacia una pedagogía para la convivencia” de Aristegui, R et, al., (2012) quienes señalan que a través de su experiencia en

el campo educativo llegan a la conclusión que la pedagogía es una de las mejores formas y más efectivas para manejar la convivencia en la escuela; así realizando intervenciones socioeducativas y conociendo las particularidades de los contextos se puede transformar la comunidad educativa a partir de la base de la diversidad y la mutua comprensión, dando de esta manera otras alternativas para resolver los conflictos y establecer nuevas relaciones al interior de la escuela.

La convivencia escolar también ha sido clave para determinar el papel de la escuela en el manejo como en la resolución de los conflictos, siendo ésta el acuerdo entre partes para un vivir en armonía, por ello también se han generado investigaciones que concluyen diciendo que la escuela debe abrir un diálogo con la cultura circundante y la comunidad debe ser parte del proceso de enseñanza y aprendizaje (gestación, desarrollo, final), transformándose en un recurso para la escuela, ya que gracias a sus experiencias, la enseñanza se torna más contextualizada, significativa y se genera mayor aceptación a la diversidad presente. “La escuela ya no está ‘en’ la comunidad, sino que ‘es’ de la comunidad, transformándose en un lugar donde todos/as aprenden, donde ambos, escuela y comunidad, se enriquecen y complementan” (p.26), es como lo interpretan Guzmán, E., Muñoz J. & Preciado A (2014) en su investigación “la Convivencia escolar: Una mirada desde la diversidad cultural”, a partir de un ejercicio con enfoque hermenéutico, dan un gran valor a la palabra, y señalan que la convivencia se construye desde los significados de la convivencia como del conflicto y la constante interrogación.

En esta misma vía se ubica el artículo escrito por Colbert, V. (2014) “Convivencia y pedagogía para la paz”, quien desde la pedagogía reflexiona sobre la educación para la paz, advirtiendo que más allá de la aproximación a unos contenidos en los planes de estudio de algunas de las áreas disciplinares, deben existir prácticas pedagógicas en las aulas y en la interacción de la comunidad educativa, para lograr la formación de valores y actitudes para la convivencia, así como el desarrollo de destrezas socio-emocionales y de participación positiva en los estudiantes, además del desarrollo del conocimiento individual y grupal.

Las editoriales también han dedicado boletines y publicaciones a la reflexión sobre la convivencia en la escuela. Santillana ha sido una de ellas, a través de su portal de internet proporciona material de consulta para maestros dedicados a estos temas como lo es el clima escolar. Otra editorial que se interesa por publicar textos con relación a la convivencia escolar es el editorial octaedro, quienes a través del libro Interculturalidad y escuela de Raquel López (2012), invita a sus lectores a tener una idea más clara de la interculturalidad en la escuela se configura como una respuesta pedagógica compleja y dinámica que valora positivamente la diversidad cultural como un aspecto enriquecedor de la convivencia escolar. La institución escolar se convierte, así, en el contexto ideal para que alumnos, profesorado y familias, concreten y se ejerciten en los valores democráticos y de la diversidad en una escuela inclusiva.

Con relación a las representaciones sociales también se revisaron algunos trabajos que aportan a los antecedentes de este estudio. Las representaciones sociales son una estrategia valiosa para la construcción y transmisión de los conocimientos en el ámbito escolar, que a pesar de ser un ejercicio cotidiano aún carece de más estudios para su comprensión, es la invitación de la Docente Liliana Lacolla (2015) quien en su investigación “Representaciones sociales: Una manera de entender a las ideas de nuestros alumnos” plantea que el campo de las representaciones sociales en relación con la enseñanza de las ciencias es casi virgen y debería plantearse la reflexión no solamente de los investigadores sino también de los profesores para que no desaprovechen las amplias posibilidades que ofrece. La comprensión de los sistemas simbólicos que intervienen a nivel grupal en el aula, influenciados por el nivel macro social que lo circunda puede contribuir a mejorar la didáctica de las ciencias en la búsqueda de un aprendizaje cada vez más significativo en nuestros alumnos.

Por otra parte, el Docente Alfredo Ghiso (2010) en la investigación: “Naturalización de la intimidación entre escolares: un modo de construir lo social” realizada en la ciudad de Medellín, afirma que desde las representaciones que los miembros de un plantel educativo tienen sobre agresores y víctimas, se ubican y valoran sus relaciones y compromisos frente a la imagen y cercanía del otro. Desde las representaciones constituidas y constituyentes de una cultura patriarcal legitiman y naturalizan la agresión; así el más “grande” va a verse

siempre fuerte y generará control sobre las dinámicas sociales; por ello se le teme por la capacidad que tiene para infligir daño a otros. En cambio, el “bobo”, “el nerd”, “la gorda” o “la fea”, dan cuenta de las imágenes que asumen normalmente los excluidos, los maltratados y los empequeñecidos, convertidos en objetos en quienes recaen las agresiones. Las víctimas, en una cultura patriarcal que determina ideas, imágenes y representaciones sociales, se acostumbran al hecho que asumen desde un fatalismo y un determinismo radical.

Las representaciones sociales cumplen con la función de dar sentido y significado a palabras, acciones y situaciones en diferentes espacios de la vida cotidiana. La escuela es concebida para muchos como el espacio que permite la socialización entre pares, desde la cual construyen su personalidad y se forman para vivir en sociedad; allí el conflicto se presenta como una de las situaciones a las que se enfrentan tanto docentes como estudiantes, “los niños, niñas y jóvenes están recreando las violencias (directa, estructural y cultural), como una forma o mecanismo para resolver sus conflictos cotidianos. Hay unas representaciones sociales de la violencia entre los estudiantes de la institución, que son muy fuertes y que se expresan de la siguiente forma: Al que se está quieto se deja quieto; si somos *parceros*, nos sentimos más seguros y nos protegemos” (Vidal, 2014, p. 12), es una de las conclusiones a las que llega Carlos Vidal Tobón en el estudio “Representaciones sociales de la violencia escolar en la IE Maestro Fernando Botero”, en la ciudad de Medellín.

Los Docentes también han sido claves en los estudios de representaciones sociales, en el año 2015 en el Colegio 20 de Julio, localidad San Cristóbal, María Claudia Pajarito desarrolló un ejercicio investigativo que buscó identificar las representaciones sociales de los docentes frente la autoridad y el autoritarismo, destacando que “la construcción de la autoridad es un ejercicio permanente e incluye la participación mancomunada y coordinada de todos los responsables de la educación y en este punto los docentes entrevistados reconocen que el entorno escolar está permeado por estímulos hacia una constante violencia a lo que los estudiantes son particularmente proclives” (Pajarito, 2015 p. 98). Este aporte es fundamental para la investigación al dar avances en la interpretación de uno de los dualismos más relevantes en la escuela: Enemigo- amigo, representado en la tensión que genera la obediencia o no de los estudiantes frente a lo que indica un docente.

En conclusión, de este capítulo, se puede establecer que el conflicto y su resolución son temas ampliamente trabajados, que se debe tener un especial cuidado en no entrar en los procesos o repeticiones de acciones que no generen ningún aporte al conocimiento. Estos temas evidentemente están presentes en todos los contextos de manera muy particular y compleja, por ello no es suficiente abordarlos desde una sola mirada, perspectiva o metodología, se debe complementar de muchas discusiones, reflexiones, herramientas y estrategias que amplían el panorama sobre el objeto de estudio. Así mismo que el conflicto y su resolución es un tema que se trabaja desde las diferentes disciplinas que al ser visto en un contexto escolar, predominan las áreas como la educación, la pedagogía y la psicología, sin desconocer que al hablar de representaciones sociales existen un gran número de aportes de las ciencias sociales que permiten conocer a mayor profundidad las relaciones que se generan entre actores y comprender las complejidades de los contextos en los que ellos se encuentran.

Las representaciones sociales como campo de la investigación también han generado grandes aportes a las teorías de conflicto y su resolución en la escuela, en los trabajos revisados muestran la manera en que los actores educativos identifican y hasta asumen diferentes situaciones conflictivas de un colegio, destacando que no sólo la violencia se da entre pares sino también es una forma de ejercer el poder por figuras de autoridad como los docentes; siendo esto evaluado hoy por hoy, desde una discusión profunda por las prácticas pedagógicas que en cierto modo continúan replicando modelos tradicionales, o que por el contrario retoman modelos alternativos en los que se busca equidad en los roles de los participantes del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Luego de esta revisión de los antecedentes es importante resaltar que la búsqueda de estudios similares al que se plantea son muy pocos, se encuentran proyectos realizados en otros países como Argentina y Chile; en Colombia en ciudades como Medellín donde las condiciones de violencia de algunas comunas son similares a las localidades de altos niveles de marginalidad, de exclusión y que registran índices elevados de violencia en Bogotá, que dan ciertos aportes a lo que se busca indagar, por ello se propende que esta investigación pueda

dar avance a conocer el conflicto escolar desde sus aulas en un sector complejo de Bogotá y proponer alternativas en el abordaje de éste.

CAPITULO 2

MARCO EPISTEMOLÓGICO Y TEÓRICO

De acuerdo con el objetivo, consistente en identificar las representaciones sociales de estudiantes y docentes frente a la resolución de conflictos, la base epistemológica de la investigación comprende las siguientes teorías que inicialmente serán descritas brevemente y conceptualizadas más adelante, que se enmarcan en las reflexiones planteadas por el docente Carlos Martínez (2015) en el libro “De nuevo a la Vida, el poder de la Noviolencia y las transformaciones culturales”. Así, este autor refiere que las personas y los colectivos construyeron elementos que los definían por similitud y diferencia: el de adentro fue un espacio de iguales y afuera los distintos. La crisis está en la confrontación y competencia, en la necesidad de derrotar a otro, en la inevitabilidad del otro opuesto. La diferencia fundamental no está en la eliminación del enemigo o en la determinación de uno nuevo, sino en la posibilidad de deconstruir su imagen. Con base en eso, las dos categorías centrales son las representaciones sociales y el conflicto y su resolución, desde las cuales se construyó la pregunta que orienta este estudio.

Representaciones sociales: La teoría de las representaciones sociales hace referencia al origen social del conocimiento, sea éste lego o científico. Se asienta en cuatro premisas generales. En primer lugar, que el conocimiento reposa en el pensamiento simbólico, es decir, en la capacidad de representar una cosa mediante otra, o en la capacidad de que una cosa represente algo más que a sí misma. En segundo lugar, que la génesis del conocimiento resulta de un proceso de comunicación que se hace posible por el pensamiento simbólico. En tercer lugar, retoma la idea de la naturaleza social de la elaboración de los conceptos. Un concepto es un reagrupamiento de objetos, eventos o particularidades a partir de un elemento o propiedad que tienen en común. Se aborda así cómo se forman esos símbolos que hacen posible la comunicación social. Y finalmente, lo que parece ser la hipótesis más genuina de la teoría de las representaciones sociales es que esos conceptos simbolizan relaciones sociales (sistemas de organización social). De este modo, pese a que Moscovici no retoma el término

representación colectiva, hay dos ideas de Durkheim que siguen siendo fundamentales en la teoría de las representaciones sociales. Una es la de situar el origen y el funcionamiento de pensamiento simbólico en las representaciones colectivas y otra el señalar que la organización cognitiva reposa en la organización social. (Mora, 2002. p. 23)

Conflicto escolar: definido inicialmente como aquel “desacuerdo entre personas o grupos en cuanto a ideas, intereses, principios y valores, dentro de la comunidad escolar, de tal manera que las partes perciben sus intereses como excluyentes, aunque pueden no serlo”. (Guzmán, Amador y Vargas. 2011, p. 101). De acuerdo con lo anterior, el estudio se inscribe en la línea de Paz y Noviolencia, sub-línea temática pedagogías para la paz, en el proyecto Macro Construcción y deconstrucción de percepción dualista de la realidad de la cultura patriarcal.

De acuerdo con lo anterior, la investigación se fundamentará en dos teorías centrales para su desarrollo: las representaciones sociales desde el autor Serge Moscovici (1979), quien da pautas para identificar qué es una representación y qué dimensiones lo conforman; la segunda teoría es la de conflicto, centrado en el término conflicto escolar propuesto por Victoria Pérez y Luis Amador, quienes abordan el conflicto en un contexto particular. De ésta se desprende la perspectiva de resolución de conflictos que se apoya en los planteamientos de María Fuquén (2003.)

Representaciones sociales

Investigar sobre las representaciones sociales de una comunidad educativa con relación al conflicto y su resolución es una apuesta por conocer cuáles son las raíces de muchas de las situaciones que se presentan en la escuela de manera cotidiana y que incide directamente en la convivencia de los actores que allí se encuentran, teniendo en cuenta que hoy por hoy nuestro país está en un proceso de reconciliación se busca que en estos espacios de socialización de los más pequeños de la sociedad se generen nuevas formas de vivir en comunidad.

Las representaciones sociales permiten conocer percepciones, conceptos e ideas que tienen los seres humanos frente a objetos y situaciones que le dan significado a su realidad. Serge Moscovici propone que la representación social es un “corpus organizado de conocimientos y de actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios, liberan los poderes de su imaginación” (Moscovici, 1979 pp. 17-18). Otros autores como Denise Jodelet han aportado a este concepto mencionando que la representación designa al saber del sentido común, cuyos contenidos hacen manifiesta la operación de ciertos procesos generativos y funcionales con carácter social. María Auxiliadora Banchs (1984) elabora una interpretación de la idea de representación social como una forma de conocimiento de sentido común que caracteriza a las sociedades modernas “bombardeadas” de manera constante por información que los medios de comunicación divulgan (Mora, 2002, p.7).

Es importante en este punto mencionar que de acuerdo con lo propuesto por Moscovici (1979) en su libro “El psicoanálisis, su imagen y lo público, una representación social” tiene tres dimensiones fundamentales para su análisis:

1. La información: Es la organización o suma de conocimientos con que cuenta un grupo acerca de un acontecimiento, hecho o fenómeno de naturaleza social.
2. El campo de representación: Expresa la organización del contenido de la representación en forma jerarquizada, variando de grupo e inclusive al interior del mismo grupo. Idea de imagen, modelo social, al contenido concreto y limitado de las proposiciones que se refieren a un aspecto preciso del objeto de representación.
3. La actitud: Orientación favorable o desfavorable en relación con el objeto de la representación social, relacionada con la motivación y el comportamiento. (Moscovici, 1979 pp. 46).

Estas tres dimensiones, de acuerdo con el autor, no se jerarquizan ni se prioriza una sobre otra, permite el análisis de la estructura de una representación social, de esta manera le da contenido y le da sentido. A partir de estas dimensiones se construyeron los objetivos específicos de este proyecto, para identificar y analizar las representaciones sociales de estudiantes y docentes en la institución educativa que se ha venido mencionando.

Conflicto y su resolución

El conflicto se estudia desde diferentes campos de conocimiento, especialmente desde las ciencias sociales, su abordaje ha sido uno de los temas en los que más se ha centrado las diferentes investigaciones, pero aun así su comprensión cambia en el tiempo como en el espacio, configurándose en una teoría que cada día toma más fuerza en todos los ámbitos de la vida cotidiana como es el de la escuela.

Muchos son los conceptos que existen sobre conflicto, ver figura No. 3, unos lo consideran como natural en la sociedad, necesario para las transformaciones humanas, en tanto su surgimiento es inevitable, presenta diferentes escalas y tipos centro de pactos para la convivencia. María Elina Fuquén (2003) en el artículo “Los conflictos y las formas alternativas de resolución”, hace un recuento de definiciones sobre el concepto de conflicto.

En el contexto escolar el conflicto es una de las situaciones más presentes en su día a día, los niños y niñas como los docentes adoptan algunas veces comportamientos agresivos y violentos para resolver sus diferencias:

[...] existen conductas que alteran la vida de los grupos, tales como la violencia, insultos, destrozos, robos, palabras altisonantes, etc. El conflicto es inherente a la condición humana, no responden a una sola causa, se produce por el entrelazado de relaciones humanas, puesto que los problemas que mayor repercusión tienen en la vida de las personas son los más complejos y difíciles de resolver (Guzmán, Amador y Vargas, 2011, p. 100).

Las cuales muestran muchas veces las pautas de crianza, patrones culturales, preconceptos de los estudiantes y los docentes que asumen frente a situaciones que generan estrés y

desencuentro, reflejando la sociedad en la que nos encontramos. La UNICEF (1999, p 2) afirma que es imposible que cualquier iniciativa educativa pueda eliminar todos los conflictos ya que hacen parte de la vida. En el siguiente cuadro se presentan algunos autores y sus perspectivas sobre el conflicto:

Definiciones de conflicto	
Rozenblum (1998)	El conflicto es parte natural de nuestra vida; no es ni bueno ni malo, simplemente existe.
Cohen (1995)	El conflicto es una parte de la vida que puede usarse como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal por parte de los estudiantes.
Jhonson y Jhonson (1999)	Los conflictos se producen continuamente. Son una parte normal e inevitable de la vida escolar.
Vinyamata (1999)	Los conflictos son el motor y la expresión de las relaciones entre las personas. Las relaciones personales e individuales y las relaciones sociales e internacionales se expresan y fundamentan en el conflicto.
Deutsch (1980)	Un conflicto existe cuando se da cualquier tipo de actividad incompatible.
Torrego (2000)	Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos, y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto
Ross (1995)	El conflicto ocurre cuando las partes se hallan en desacuerdo con respecto a la distribución de recursos materiales o simbólicos y actúan movidas por la incompatibilidad de metas o por una profunda divergencia de intereses.
Jares (1999)	Tipo de situación en la que las personas o grupos sociales buscan o perciben metas opuestas, afirman valores antagónicos o tienen intereses divergentes.

Figura No. 3. Definiciones de Conflicto. Recuperado de: Convivencia Escolar y Resolución Pacífica de conflictos. Romero, A. (S.F) p.52

En este sentido y para efectos de la investigación el concepto de conflicto utilizado para el análisis del estudio con los estudiantes y docentes de la IED Moralba Sede Quindío Jornada mañana es el de conflicto escolar propuesto por Victoria Pérez y Luis Amador, quienes luego de una investigación-acción en 41 centros educativos en España, entienden el conflicto escolar como “el desacuerdo entre personas o grupos en cuanto a ideas, intereses, principios y valores, dentro de la comunidad escolar, de tal manera que las partes perciben sus intereses

como excluyentes, aunque pueden no serlo”. (Citado en Guzmán, Amador y Vargas, 2011, p. 101)

Los conflictos desde esta perspectiva clasifican los comportamientos que se presentan en este tipo de situaciones:

1. Conductas disruptivas: Comportamiento que realizan los estudiantes para boicotear la labor del profesor y de los compañeros de clase, así como generar un mal clima en el aula.
2. Conductas Indisciplinadas: Conductas que se aprenden a través de la experiencia y socialización, como el desacato a los reglamentos; su intención no es molestar.
3. Desinterés académico: rechazo al aprendizaje escolar, manifestado en conductas como llegar tarde, no traer las labores de la casa, no prestar atención a las explicaciones del profesor, terminar antes de tiempo; esta conducta no molesta a los compañeros, pero perturba al profesor. Esta conducta está relacionada con aspectos sociales (cultura de la inmediatez, gratificaciones inmediatas; no se valora la educación, exigencia de los derechos pero olvido de los deberes); Familiares (Bajas expectativas del rendimiento escolar, diferencias en niveles de educación entre padres e hijos, falta de exigencia o desinterés); Escolares (promociones automáticas sin alcanzar los niveles básicos, autoconcepto académico negativo, segregación u olvido de un estudiante, currículo inadecuado, niños vinculados de otras culturas).
4. Conductas antisociales: Atentan contra la integridad física o psíquica de los demás. Los sujetos suelen proceder de familias desestructuradas y/o marginadas. Este tipo de conductas se manifiestan en la escuela como fuera de ella; se expresa con hiperactividad, falta de habilidades sociales, retraso escolar, etc.

Ante estas situaciones es importante indicar que también existen estilos para abordar los conflictos, Zárate (2004) propone 5 estilos individuales de actuar y reaccionar:

1. Estilo competitivo e impositivo: “si no es por las buenas es por las malas”, representa cuando la preocupación por uno mismo es alta y por el otro es baja, desalienta a los demás y despierta susceptibilidades y rencores.
2. Estilo acomodado: actitud de renuncia a los intereses propios en un conflicto determinado y asume las prioridades del otro; la preocupación por el otro es alta y por uno mismo es baja. La baja autoestima y el surgimiento de rencores pueden posteriormente avivar el conflicto.
3. Estilo evitar: actitud cuando por uno mismo y por el otro es baja. Promueve el silencio o la postergación del conflicto.
4. Estilo Colaborar: la preocupación por el otro es alta como la preocupación por uno mismo, reconoce la importancia de las partes, se procesa el conflicto de manera positiva.
5. Estilo Convenir o negociar: hay una mediana preocupación por uno y mediana preocupación por el otro, se hace valer el compromiso mutuo, el preocuparse por las metas de los demás, se trata de ceder en temas importantes. Este estilo pone fin a conflictos largos y situaciones tensas. Si la actitud de las personas que están involucradas en el conflicto es competitiva, el conflicto se mantendrá e incluso puede agravarse. El estilo de competir, acomodarse, el evitar, el colaborar y el negociar reflejan comportamientos aprendidos por las experiencias vividas. El reto es cambiar los tres primeros y adaptar los dos últimos, priorizando las relaciones presentes y futuras, tomando en cuenta los objetivos de ambas partes.

Estructura del conflicto

Para analizar un conflicto se debe tener en cuenta tres factores fundamentales que lo estructuran:

1. Las personas (las partes involucradas), toman en cuenta las emociones y los sentimientos, tiene una necesidad de desahogarse, justificarse, tener respeto y dignidad.

2. El proceso (la forma de abordarlo), identificar el camino o curso que el conflicto ha tomado hasta el momento, se analizan los desencadenantes, factores que lo agudizan, influencias y resultados obtenidos. No se debe desconocer elementos como la comunicación (distorsión, rumores, temores, información errónea.)
3. El problema (una barrera para lograr el objetivo deseado). Determinar la raíz desencadenante del conflicto, su evolución en qué momento empeora las relaciones entre los involucrados.

Estos tres factores tienen una relación directa y recíproca, donde los intereses y necesidades cumplen un papel fundamental en su desarrollo y futura resolución. Este diagnóstico permite determinar elementos claves del desencuentro, reconstruir su historia, tener un panorama general desde la percepción y versiones de los involucrados, para finalizar con listados de problemas a resolver.

En relación con las representaciones sociales es importante mencionar que las percepciones de las personas se relacionan con la historia de cada una, con las creencias y los valores, guían su pensamiento y motivan a comportarse de una manera u otra para emprender determinadas acciones o rechazar otras. Estos indicadores muestran que con frecuencia las personas desean cosas diferentes en una situación similar y algunas veces estos objetivos y deseos chocan o son incompatibles. (Mora, 2002 p.9).

Percepciones y sentimientos del conflicto

Partiendo que el conflicto es una situación que está presente en la cotidianidad de las relaciones humanas, no debe caer en juicios de valor, deben ser comprendidos en su estructura para su gestión, como lo indica la teoría de conflictos propuesta por Galtung, pero no hay que dejar de lado que los conflictos son asociados desde dos visiones: Positivo o Negativo. Desde una mirada negativa el conflicto se asocia “con la violencia (anular o intimidar al contrincante). Implica la idea de que hay que evitarlo antes que resolverlo. También se le atribuye un carácter positivo, ya que permite abrir espacios de reflexión,

practicar la escucha activa desplegando canales de solución, los cuales pueden darse en distintos ámbitos de la sociedad y la vida familiar, y porque permite visibilizar las causas estructurales que lo ocasionan. Desde una visión positiva el conflicto puede convertirse en:

- Oportunidad de crecimiento para las partes en conflicto
- Momento en que los desencuentros pueden ser resueltos buscando alternativas novedosas. Posibilidad de evaluar nuestro accionar de forma objetiva
- Mejora de nuestro conocimiento sobre el otro. Análisis de nuestras aparentes únicas posibles formas de actuar, pensar y sentir
- Oportunidad de mostrar que entendemos y respetamos la forma en que los otros actúan, piensan y sienten
- Posibilidad de clarificar y definir reglas de interacción con los otros. Desahogo de sentimientos escondidos de frustración o dolor (Fundación UNIR, sf., p.15)

Desde estas dos apuestas del conflicto, no hay que desconocer que siendo una situación de la vida diaria de las personas, los sentimientos como expresiones propias de los seres humanos se involucran de manera directamente en su gestión o transformación; estos sentimientos pueden mostrar “desconfianza, frustración, decepción, rabia, dolor entre otros, que se manifiestan en acciones negativas, si se percibe el conflicto de igual manera, como herir, temer, ignorar, confundir, engañar, no querer y juzgar: Positivas, si se asume el conflicto de igual manera, como cuidar, confiar, escuchar, aclarar, apoyar y aceptar las diferencias (Fundación UNIR, sf., p.16).

Resolución de conflictos

Educar para el conflicto desde hace algunos años se convierte en el pilar de las escuelas, la Cátedra para la paz² es una muestra de ello, donde se busca que en las aulas se hable de la

² La Cátedra de la Paz es la iniciativa para generar ambientes más pacíficos desde las aulas de Colombia. En la ley 1732 se establece la Cátedra de la Paz como de obligatorio cumplimiento en todas las instituciones educativas del país. Según el decreto 1038, por el cual reglamenta la ley 1732 de esta cátedra, “todas las instituciones educativas deberán incluir en sus planes de estudio la materia de Cátedra de La Paz antes del 31

diversidad, del respeto, de los derechos y los deberes que todos y cada uno tenemos dentro de la sociedad, estos esfuerzos se centran también en promover las alternativas para resolver los conflictos escolares, como una oportunidad de avance y construcción de formas de ser y estar.

La Constitución Política de Colombia establece que los conflictos pueden ser resueltos a través de figuras pensadas para ellos, como son los árbitros y los conciliadores, quienes pueden dar trámite o finalización de los problemas entre los involucrados. En este sentido, la escuela debe ser un espacio para aprender a manejar este tipo de situaciones, ya que son inherentes a la cotidianidad de la sociedad. Las formas alternativas de resolución de conflictos, según refiere María Fuquén (2003) son:

1. **Negociación** Es el proceso a través del cual los actores o partes involucradas llegan a un acuerdo. Se trata de un modo de resolución pacífica, manejado a través de la comunicación, que permite el intercambio para cumplir objetivos sin usar la violencia. La negociación es una destreza que radica en comunicarse bien, escuchar, entender, recibir aportes, para hallar una solución que beneficie a la comunidad.
2. **Mediación** Consiste en un proceso en el que una persona imparcial, el mediador, coopera con los interesados para encontrar una solución al conflicto. Se trata de un sistema de negociación facilitada, mediante el cual las partes involucradas en un conflicto, preferiblemente asistidas por sus abogados, intentan resolverlo, con la ayuda de un tercero imparcial (el mediador), quien actúa como conductor de la sesión ayudando a las personas que participan en la mediación a encontrar una solución que les sea satisfactoria. El mediador escucha a las partes involucradas para determinar los intereses y facilitar un camino que permita encontrar soluciones equitativas para

de diciembre de 2015” “la Cátedra de la Paz deberá fomentar el proceso de apropiación de conocimientos y competencias relacionados con el territorio, la cultura, el contexto económico y social y la memoria histórica, con el propósito de reconstruir el tejido social, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución”(Congreso de la República de Colombia, 2015).

los participantes en la controversia. El acuerdo no produce efectos jurídicos, salvo que las partes acuerden formalizarlo en una notaría o centro de conciliación.

3. **La conciliación** es un proceso de civilidad porque los acuerdos son el resultado del ejercicio pacífico y democrático del derecho a la controversia, en el cual se involucra de manera directa a los actores interesados en arreglar las diferencias, procurando acuerdos recíprocos y satisfactorios sin que se presenten vencidos ni vencedores, activando la comunicación, reduciendo y aliviando las tensiones, y evitando la escalada del conflicto. Por lo tanto, es necesario comprender acertadamente el conflicto para verlo como una totalidad y una fuente de transformaciones que contribuyen al crecimiento y evolución de los diferentes grupos sociales —entre ellos, el sistema familiar—, permitiendo relaciones más gratificantes y no la dominación y la imposición.

4. **Arbitramento** Se trata de un proceso mediante el cual un tercero, que es un particular, decide sobre el caso que se le presenta y las partes o actores aceptan la decisión. Se parece a un juicio donde el árbitro es elegido por las partes, en procura de la conciliación. En este proceso, la decisión del tribunal de arbitramento se asimila a la sentencia de un juez y es denominada «laudo arbitral». El árbitro actúa como auxiliar de la justicia, buscando que esta se haga más clara para que los actores interesados puedan determinar las reglas de procedimiento y se convierta en un instrumento comunitario.

CAPITULO 3

ENFOQUE Y DISEÑO METODOLÓGICO

Enfoque metodológico, estrategia y técnicas

La investigación Representaciones Sociales de estudiantes y docentes de la Institución educativa Moralba sur Oriental sede B jornada Mañana frente al conflicto y a su resolución, es de tipo interpretativo, ya que se pretende conocer las diferentes percepciones de los actores base de una escuela frente a una de las situaciones más recurrentes en este espacio. El enfoque interpretativo “influye en la práctica al ofrecer a los sujetos la posibilidad de reconsiderar sus actitudes, creencias y maneras típicas de razonamiento que están en la base de la práctica” (González, 2001, p. 230).

En este sentido, el propósito reside en conocer percepciones, valores, discursos, símbolos e imágenes que los actores escolares de un centro educativo tiene sobre el conflicto, donde la mayoría de sus diferencias se resuelven con agresividad y/o violencia; así este enfoque permitirá analizar elementos particulares de esta población, territorio y relaciones dando una línea base para la construcción de una estrategia pedagógica que propicie un manejo adecuado de los conflicto, ya que son inevitables.

Las Representaciones Sociales como estrategia de investigación son un método que intenta describir y construir los principios que organizan modelos y que tienen como referencia las representaciones a través de las cuales el actor define su medio, construye su identidad y despliega sus acciones (Anales, 2003, p. 303). Se enfoca en las tres dimensiones mencionadas en el capítulo teórico: información, campo de representación y actitud, a partir de las cuales se generan los significados y las acciones.

Como refiere el docente Edward Pinzón (2017) en la guía Metodológica para este tema, éstas son un producto social que orienta la acción, que incluye los discursos y las conversaciones

cotidianas, pues su función principal es proporcionar elementos discursivos que permitan tomar posiciones frente a otros, e identificar si se comparten o se distancian de la interpretación sobre el mismo objeto, para ello es fundamental tener como base las diferentes técnicas de recolección de información de tipo cualitativo. Para esta investigación se obtuvo la información desde las siguientes técnicas:

TECNICAS	INSTRUMENTOS
Observación participante	Guía de observación
Dibujos y soportes Gráficos	Cartografía del conflicto y dibujos del conflicto
Encuesta	Cuestionarios
Grupo Focal	Guía de Grupos Focales

En este aspecto es importante mencionar la relación de las variables a manejar en el marco de la investigación, a partir de las cuales se construyen los instrumentos como los posteriores análisis:

Cuadro de variables

REPRESENTACIONES SOCIALES (Independiente)	CONFLICTO (Dependiente 1)	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (Dependiente 2)
Información	Concepto	Concepto
Campo de representación	Estructura	Tipos resolución de conflictos.
Actitud	Conductas Disruptivas, conductas indisciplinadas, desinterés académico, Conductas antisociales.	Estilos de actuar y reaccionar: Competitivo, acomodo, evitar, colaborar, convenir o negociar.

Fases del trabajo de campo

Con el fin de cumplir con la rigurosidad de un trabajo investigativo, se plantean desarrollar las siguientes fases para el trabajo de campo:

Actividad	Noviembre				Dic.		Enero		Febrero				Marzo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Autorización desarrollo de Investigación en el Centro Educativo por Consejo directivo	x															
Firma de consentimiento informados por participantes y/o representantes		x														
Observación participante 1, validación del instrumento	x															
Observación participante 2		x														
Elaboración de instrumentos (Encuestas para Estudiantes y Docentes)	x															
Elaboración de formatos de registro	x															
Aplicación de encuestas a estudiantes y docentes				x												
Grupo Focal estudiantes: Incluye cartografía y técnica de asociación															x	
Grupo Focal Docentes Incluye cartografía														x		
Organización de la información						x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Análisis de la información																x

Participantes

El trabajo investigativo se desarrolla en la Institución Educativa Distrital Moralba Sur oriental que comprende tres sedes: A, Moralba, ubicada en el barrio Moralba y se encuentran

los grados de preescolar a once; B. El Quindío, ubicada en el barrio del mismo nombre, se encuentran los grados preescolares a quinto de la básica primaria y sede C. En la Fundación el Consuelo, ubicada en el barrio Puente Colorado, se encuentran los grados jardín a quinto de básica primaria. La institución educativa tiene matriculados más de 1.000 estudiantes, ofrece jornada mañana y tarde, su modalidad es académica.

La sede escogida es la B El Quindío por la ubicación geográfica sobre los cerros orientales en cercanías a nacimientos de cuerpos de agua, también por su problemáticas sociales como la falta de oportunidades laborales y educativas específicamente para los jóvenes; violencia contra la mujer y violencia intrafamiliar, delincuencia común, conflictos entre pandillas; problemáticas económicas como el desempleo y el trabajo informal; aumento de actos de hurto a residencias y a contadores de los servicios públicos; presuntas barreras en los servicios de salud en población adulto mayor, condición de discapacidad y primera infancia. Según reporta el “Informe Salud para el Buen Vivir, Territorio La Gloria” publicado en marzo de 2013, éste se configura como el contexto en el cual se forman los cerca de 362 estudiantes del colegio, en edades entre 4 y 13 años, con 12 docentes y 1 administrativo, por directriz de la Secretaria de Educación Distrital, como una de las únicas figuras de servicio social que el Estado ubica en este sector, para garantizar el derecho a la educación a los niños y niñas y a sus familias. Para el presente estudio se tomó una muestra representativa de 35 estudiantes, 19 niños y 16 niñas entre los 7 y 12 años, de los grados segundo a quinto de la jornada mañana, residentes de los barrios circunvecinos al plantel educativo; los 9 docentes participantes, 8 mujeres y 1 hombre; 8 son directores de grupo y una profesora del área de informática, con una trayectoria en la Docencia superior a los 10 años en el sector público, en el colegio son reconocidos en su mayoría como los más antiguos del equipo docente, que al igual que los estudiantes voluntariamente decidieron participar en las diferentes actividades: encuestas y grupos focales, luego de realizar una convocatoria amplia.

Categorización y clasificación

Para el análisis de las representaciones sociales de los estudiantes y docentes de la IED Moralba Sede Quindío frente al conflicto y su resolución se tienen en cuenta las características propias de una representación social: 1. Información, 2. Campo de representación y 3. Actitud, clasificadas para su análisis en las siguientes dimensiones: prácticas, discursos, contexto, formas de legitimación, cambios- transformaciones y categorías emergentes, las cuales se alimentan de la información que surge producto del trabajo de campo denominadas dimensiones observadas: actores, situaciones, espacio-tiempo, interacción, cuyo cruce permite dar interpretación de la manera como los participantes los viven y asumen. A continuación, se presenta un ejemplo del análisis inicial (fase de clasificación y categorización) de los primeros ejercicios de observación en campo.

MATRIZ DE ANALISIS

Dimensiones Observadas	Dimensiones de análisis					
	Prácticas Acciones realizadas que denotan o expresan su relación con el dualismo	Discursos Lo que se dice, cómo se dice en torno al Dualismo escogido	Contextos, ¿En quienes se encarna social y/o culturalmente este dualismo?	Formas de legitimación. Mediante que frases, dichos, prácticas legítimas el dicho dualismo	Cambios y transformaciones ¿Cuáles son las resistencias o formas de fuga que cuestionan este dualismo? ¿Cómo operan?	Categorías emergentes
Personas ¿Qué elementos conforman el espacio-lugar? ¿Cómo se relacionan- interactúan las personas con estos elementos? ¿Qué artefactos tecnológicos están en juego y cómo son usados?	Desde las Representaciones sociales las practicas evidencian las actitudes que asumen los estudiantes y los docentes frente a un conflicto. En las dos observaciones participantes se ha encontrado que el patio de descanso es el sitio donde ellos se sienten con la libertad de ser como son, las relaciones que allí se forman parten de las afinidades o	En el espacio del descanso se ha podido identificar que ante la ausencia de un docente los estudiantes hacen uso de palabras o frases que frente a ellos no lo dirían, ya que podrían acarrear consecuencias que creen son negativas para ellos. El patio se convierte en espacio de socialización mediante juegos y palabras que relacionan a unos con otros. Los Docentes no	La Ubicación lejana de la Docente en el patio genera en los estudiantes dos situaciones: sentir que está siendo “vigilado”, pero a cierta distancia hay situaciones que no se perciben. Docente figura de autoridad por tener mayor edad y estatura. Entre los niños y niñas cuando quieren ejercer	Estudiante-estudiante: Ejercicio de la violencia con empujones, palabras ofensivas, cualquier situación que genere incomodidad puede ser detonante de un conflicto resuelto con violencia. Docente- Estudiante: Tono de voz, tomar del brazo al estudiante,	Los niños y niñas, como las docentes prefieren evitar el conflicto con indiferencia o escalarlo a otro nivel para que sea otro quien tome las decisiones al respecto. No resuelven el conflicto en el momento que se genera se escucha la situación, pero no hay una resolución oportuna.	Categorías: Campo de representación y actitud subcategoría Conflicto y estilo para abordar el conflicto.

	desencuentros que allí se logran. Los Docentes están presentes de cuerpo, pero no prestan atención a las situaciones hasta que ocurra un evento violento.	intervienen a no ser de presentarse un evento violento.	un rol de autoridad y lo desconocen, usan la fuerza y palabras ofensivas que pueden ser reflejo de como resuelven los conflictos en casa.	llamado de atención en público, posible sanción.		
Situaciones Situaciones o interacciones en donde se aborda mediante una acción del dualismo	Correr en el patio, no dejar pasar a los salones, tirar elementos como botellas plásticas que sin querer lastiman, pero se convierten en situación de conflicto	Tomar al niño del brazo para llamar la atención de los demás estudiantes. El empujón y la palabra ofensiva. No haber resuelto situaciones anteriores que escalonan los conflictos.	Situaciones donde los protagonistas se ven como enemigos, mediado por el poder y la autoridad frente al otro. Los involucrados buscan apoyos externos de sus pares desde lo que vieron en la situación y cómo pueden salir mejor librados de ellas	Conflictos no resueltos ocasionan baja tolerancia a cualquier situación que pueda generar un desencuentro. Reclamaciones verbales, palabras ofensivas que demuestran poder o mayor capacidad para lastimar al otro. Los niños ejercen mayormente violencia física, las niñas	Crear el hábito de la escucha y el dialogo en principio por la docente como ejemplo para los niños. Apertura de espacios de escucha mutua, presentar otras alternativas para resolver los conflictos como la mediación	Categoría: Actitud Subcategoría: Estructura del conflicto. Comportamientos asociados al conflicto

				violencia verbal		
Espacio-objetos ¿Qué elementos conforman en el espacio-lugar? ¿Cómo se relacionan- interactúan las personas con esos elementos? ¿Qué artefactos tecnológicos están en juego y cómo son usados?	El patio de descanso, donde los niños y las niñas pueden ser como realmente son, se dan vínculos de amistad. Se dan los grupos de solo niñas y de sólo niños, los de mayor edad ya buscan interactuar entre géneros.	Los lenguajes son varios, entre pares se permite hasta las palabras ofensivas de manera directa y uso de la violencia. El escarnio público e inculcar el miedo por parte de la docente hacia sus estudiantes.	Un espacio donde se comparte por igual se violenta casi por igual. Los lugares públicos hacen posible que se demuestre el poder de cada uno de los actores.	El patio y los pasillos son lugares de encuentro de estudiantes como docentes, en el que se demuestran relaciones de poder abiertamente para su reconocimiento o	Acuerdos entre estudiantes y docentes para que el espacio no sea escenario para demostrar el poder a través de la violencia, cambiar esquemas de relación en estos lugares.	Categoría: Actitud Campo de representación. Subcategoría: Comportamientos asociados al conflicto
Interacciones ¿Por qué funciona el grupo como lo hace? ¿Que relaciones existen entre las personas que están allí?	Las niñas y los niños se organizan según sus edades, los de menor edad conforman grupos del mismo sexo, las niñas muchas veces prefieren quedarse sentadas jugando muñeca, compartiendo las onces, los niños juegan a correr por el patio, invitan a las niñas a jugar, las que acceden juegan en	Entre los niños los discursos muchas veces están compuestos por palabras que escuchan en casa como en la escuela. El tono de voz es fundamental en las relaciones que se dan, significa autoridad y poder sobre el otro. Entre los Docentes se observa cierta cordialidad, pero en	El patio de descanso y pasillos <u>son</u> sitio donde los niños y niñas sienten la posibilidad de ser ellos mismos. Las aulas de Clase limitan la interacción de los estudiantes en presencia del Docente, se debe seguir	El docente legitima su autoridad y poder frente a los estudiantes con las notas, tono de voz y las decisiones que sobre ellos puede tomar en acuerdo con los padres de familia. Se implementan lenguajes donde la autoridad se	Apertura de espacios donde se permita el ser como es, la disciplina no como castigo sino como regulador de impulsos que permita una mejor interacción entre los estudiantes y docentes.	Categoría: Información Campo de representación Actitud Subcategorías: Conflicto Comportamientos asociados al conflicto Estilos para abordar el conflicto.

<p>igualdad de condición en fuerza y desplazamiento. Los más grandes prefieren caminar por el patio, las niñas con sus cabellos o llamarlos tratan de que los niños las observen e interactúen con ellas. La docente es lejana en este espacio, solo observa lo que sucede en el patio. Muy pocas veces las Docentes comparten otras actividades con los estudiantes, evitan sentarse con los niños y niñas, ya que por normatividad frente a cualquier situación se convierten en primer respondiente.</p>	<p>espacios de trabajo en equipo se evidencian diferencias profundas que hacen que conformen subgrupos, se evidencian agendas ocultas en las que unas docentes evitan a otras por las actitudes que toman frente a un desacuerdo.</p>	<p>una instrucción de acuerdo a la intencionalidad del adulto, bajo la figura de disciplina y orden. Los estudiantes encuentran espacios de escucha en el área de orientación ya que abre espacios a actividades que en las clases no se realizan.</p>	<p>impone, algunos incluyen el temor como medio de represión. Entre los estudiantes las interacciones más cercanas y afectivas se dan entre las niñas, la amistad es un valor que aprecian mucho. Los niños en cambio basan sus relaciones en la competencia.</p>	
---	---	--	---	--

CAPITULO 4

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El proceso investigativo sobre las representaciones sociales de estudiantes y docentes frente al Conflicto y su resolución se inició con la solicitud de aval al Consejo Directivo para la realización del ejercicio investigativo, el cual obtuvo aprobación de manera casi inmediata, debido a que la institución educativa se encuentra en proceso de actualización y ajuste del Manual de Convivencia, así como del proyecto transversal de sexualidad y convivencia.

Dada la intencionalidad y tipo interpretativo de la investigación se seleccionaron las técnicas más adecuadas para la recolección de la información según el contexto de la Institución Educativa (edades y grados de los estudiantes, tiempos de los docentes, situaciones recurrentes en la escuela) y los alcances. Una de éstas es la observación participante realizada principalmente en los espacios de descanso de los grados superiores, se llevaron a cabo dos ejercicios de observación entre las 9:15 a.m. hasta 9:45 a.m., que incluye los desplazamientos de los salones al patio, ingresos al baño, entre otras eventualidades que transcurren en ese momento de la jornada escolar.

Otra de las técnicas incorporada a la investigación fue la encuesta de percepción, con preguntas de única y múltiple respuesta, sobre lo que asocian frente al conflicto y su resolución, que fue aplicada a 35 estudiantes de los grados 2 a 5 de la jornada mañana, de un total de 321 estudiantes matriculados de preescolar a quinto; también se vincularon 9 docentes entre directores de curso de los grados transición a quinto y 1 docente de sistemas, de un total de 11 profesores vinculados a esta sede, quienes voluntariamente participaron en el diligenciamiento del instrumento.

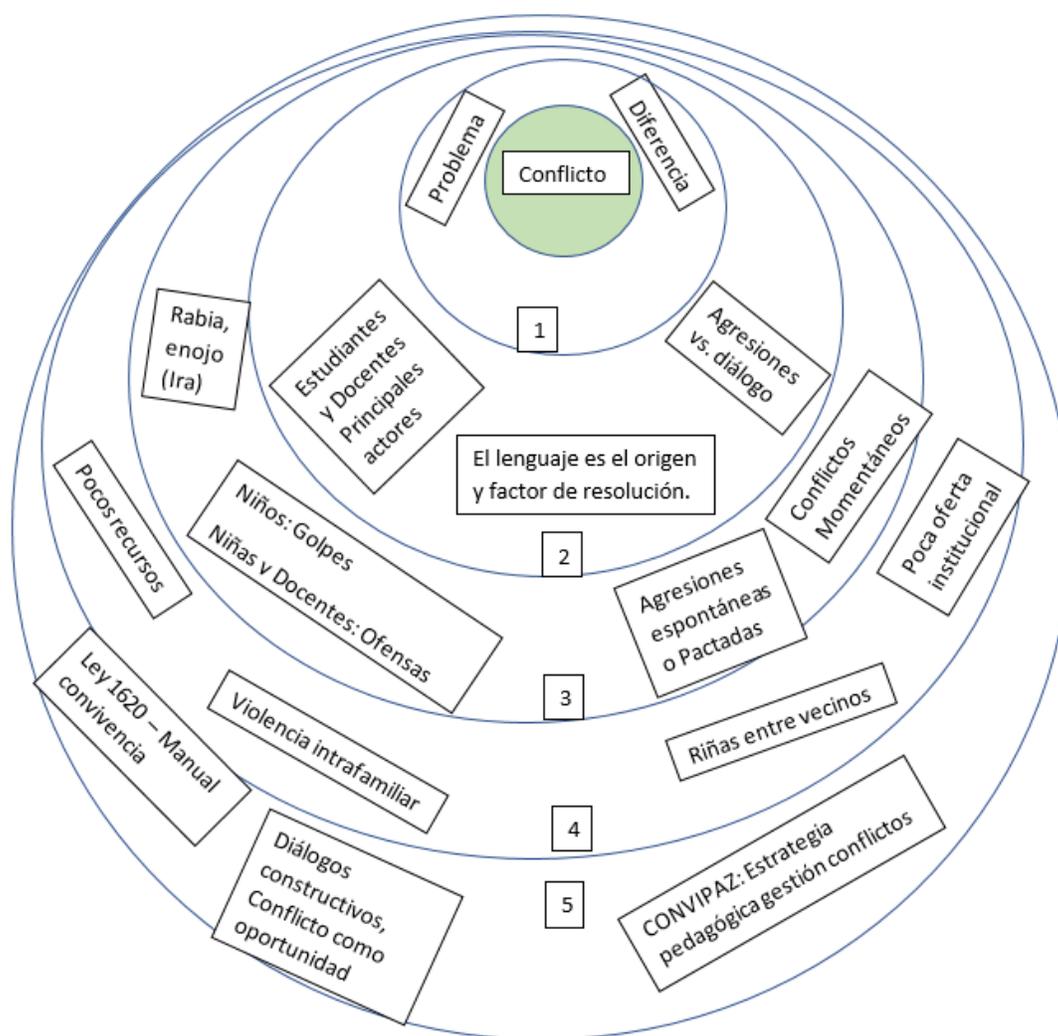
Adicional a los ejercicios de observación y de encuesta a los actores educativos claves para la investigación, se llevaron a cabo dos grupos focales, uno con docentes y otro con estudiantes; el primero responde no sólo al presente ejercicio de indagación sino a una directriz de rectoría, que a través de un proceso de incorporación de herramientas lúdicas a los contenidos de las materias y al fortalecimiento del proyecto de educación sexual y

convivencia, pretende indagar con los maestros cuales son las principales situaciones de convivencia que se presentan en esta sede de la institución, resultados que complementan y convalidan los que surgieron de la aplicación de las encuestas.

En lo relacionado con los estudiantes, se llevó a cabo un grupo focal con algunos de los niños que participaron en la encuesta y otros que fueron elegidos para el 2018 como representantes de cada curso desde el grado tercero, como lo reglamenta el gobierno escolar. En ambos espacios respondieron preguntas muy similares a las de la encuesta según las variables propias del tema de investigación; se incluyeron en los dos grupos un ejercicio cartográfico: en el de los docentes se buscaron los sitios donde más se presenta conflicto dentro de la institución y qué espacios vecinos afectan la convivencia de los estudiantes al interior del Colegio. Los niños identificaron los sitios donde se presenta conflicto, donde se sienten seguros, donde buscan apoyo o ayuda cuando lo requieren en los tres pisos del colegio, acompañado por sugerencias frente al manejo de estas situaciones y qué figura representaría para ellos la palabra conflicto.

A partir de la relación generada en el proceso analítico entre las fuentes primarias y las categorías centrales referidas a las representaciones sociales, el conflicto y la resolución de conflictos desarrolladas en el segundo capítulo, emergieron cinco categorías que condensan los hallazgos y sus consecuentes análisis: 1. El conflicto: el problema de los estudiantes, la diferencia en los docentes. La información y la acción en las representaciones sociales; 2. La resolución de conflictos: sus partes, las acciones e intervenciones; 3. Campos de representación: los estudiantes, los docentes; 4. El contexto: las familias y el barrio frente al conflicto y resolución; 5. Transformar el conflicto de la confrontación a oportunidades de diálogo constructivo. El gráfico que se muestra a continuación presenta los principales hallazgos de la investigación desde las categorías de análisis.

Figura No. 4. Gráfico Resultados de Proceso Investigativo: Representaciones Sociales de los Estudiantes y Docentes de la IED Moralba Sede Quindío J.M. Frente al Conflicto y su Resolución. Construcción Propia.



1. El conflicto
2. La resolución de conflictos
3. Campos de representación
4. El contexto
5. Transformar el conflicto de la confrontación a oportunidades de diálogo constructivo

El conflicto: el problema de los estudiantes, la diferencia en los docentes. La información y la acción en las representaciones sociales

El ejercicio investigativo en un primer momento se propuso indagar por los conceptos y términos que emplean tanto los estudiantes como los docentes sobre el conflicto y su resolución; así como por las prácticas sobre éste, que conlleva al abordaje de dos de los objetivos específicos de este trabajo. De esta manera, los hallazgos más recurrentes entre los estudiantes para referirse al conflicto fue denominarlo como problema o pelea. En esta parte es válido aclarar la diferencia entre problema y conflicto, así

[...] el problema es un obstáculo en la satisfacción de intereses y necesidades. El problema es, entonces, una barrera para lograr un objetivo. Los problemas no necesariamente involucran a uno o más individuos, el obstáculo puede ser material o técnico y en determinado momento suele convertirse en conflicto. En cambio, cuando se habla de conflicto, significa diferencia de intereses percibida, o una creencia que las partes en sus aspiraciones normales no pueden alcanzar simultáneamente. En el conflicto se percibe al otro como el contrario, el adversario, por lo que se dice que en él influyen aspectos psicológicos y emocionales, ya que se desarrollan una diversidad de sentimientos, actitudes y prácticas, surgen sentimientos de desconfianza y duda frente a cualquier información o acción que desarrolle el otro. (Rubín, 2004, p. 28)

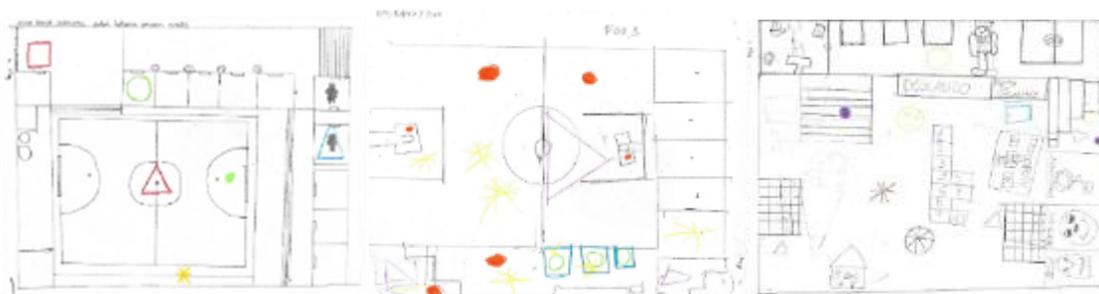
En los grupos focales, los niños definen el conflicto como “una pelea”, “darse duro” “cogerse de las mechas”, “decir palabras fuertes”, pelearse en las esclareas” “desestresarse” (Participantes, comunicación personal en grupo focal con estudiantes, marzo 2018), lo que indica que para ellos la fuerza y el sentido de las palabras es una forma directa en que se presenta o identifican un conflicto; la acción violenta desde “darse”, como recurrentemente significan el conflicto los estudiantes, es una forma para ejercer poder o dominación sobre el otro. Este es un elemento clave del dualismo enemigo-amigo, donde una situación de conflicto hace visible las diferencias de unos con otros, cuya salida más cercana es la confrontación violenta a través de palabras o acciones. En palabras de Guzmán, Amador y Vargas (2011) el conflicto escolar puede concebirse como “el desacuerdo entre personas o grupos en cuanto a ideas, intereses, principios y valores, dentro de la comunidad escolar, de tal manera que las partes perciben sus intereses como excluyentes, aunque pueden no serlo” (p. 101), que, en este caso, evoca la **confrontación, la competencia** y, por tanto, la necesidad de excluirlo de las relaciones sociales entre estos escolares.

No sólo las palabras dan significado al conflicto para los estudiantes, referirse al sitio donde se presentan es uno de los resultados que aporta la investigación. Los niños manifiestan que

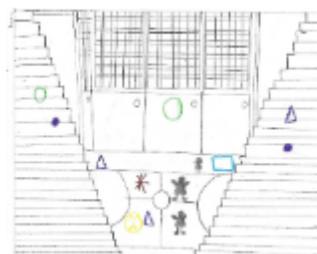
los momentos de la jornada escolar en el que se puede dar un conflicto son el descanso y el cambio de clase cuando notan ausencia del docente a cargo, lo que les permite relacionarse de una manera más libre con sus pares, que por sus aprendizajes y vivencias configuran el cómo y de qué manera gestionan un conflicto que posiblemente se les puede presentar.

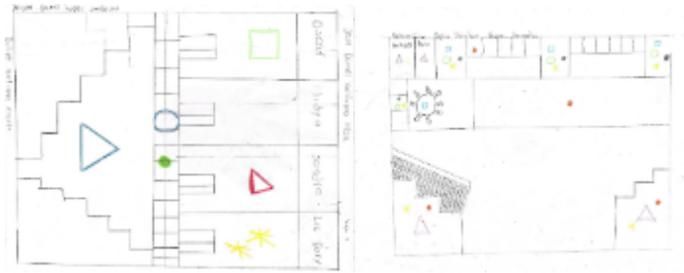
El lugar donde se produce el conflicto es clave para identificar su intensidad y posibles formas de actuar frente a éste. El colegio Moralba Sur Oriental sede B el Quindío cuenta con tres pisos, en el primero se encuentra el patio (cancha) donde se lleva a cabo el descanso, la tienda escolar, la biblioteca y salones de clase; en el segundo y tercer piso se encuentran aulas de clase, baños, sala de profesores, audiovisuales, oficina de coordinación y orientación escolar. Las escaleras, el patio de descanso, los pasillos y baños, son lugares alejados de la autoridad, que es reconocida por los estudiantes en los adultos de la institución; por tanto, allí es posible que los estudiantes expresen sus ideas, sentimientos y percepciones de forma directa a sus pares. La ubicación espacial del conflicto es un aspecto clave para identificar aquellos lugares donde sienten que pueden regular o ejercer poder con relación a sus pares; mediante mapas los estudiantes expresan esto con la figura de triángulo, que representa los sitios donde ubican en el espacio físico del colegio el conflicto. A continuación, se muestra a manera de ejemplo algunos de ellos:

Primer piso



Segundo Piso





Tercer Piso

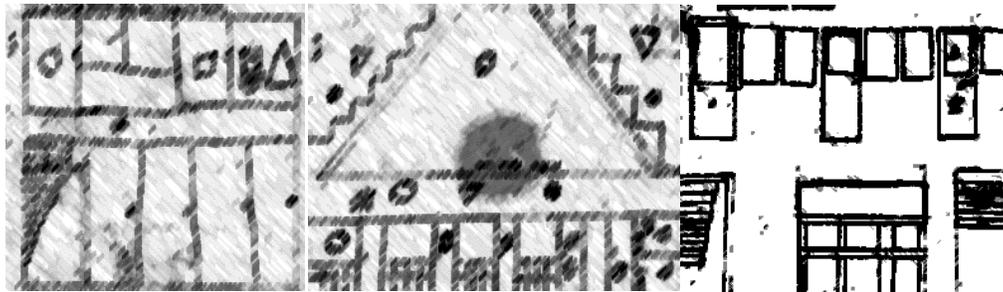


Figura 5. Mapas de ubicación del conflicto. Estudiantes IED Moralba Sur Oriental, Marzo 2018

Por su parte, el y las docentes reconocen en su mayoría el conflicto como una **diferencia de intereses, opiniones o percepciones** de quienes se involucran en él, cuya ocurrencia es inevitable y casi a diario. Esta concepción leída desde la propuesta de María Elina Fuquen (2003) indica que para ellas “el conflicto es una de las situaciones más presentes en su día a día, los niños y niñas como los docentes adoptan algunas veces comportamientos agresivos y violentos para resolver las diferencias que se encuentran en las partes en desacuerdo” (p.101); la cotidianidad de la escuela es uno de los espacios que permite conocer como sus actores se relacionan en búsqueda de un objetivo: enseñar, aprender y/o socializar sus experiencias, las formas de vida y los patrones culturales, que les permiten entender un conflicto y con ello los mecanismos para resolverlo.

Con relación al sitio donde ubican el conflicto, coinciden que el patio y los salones de clase, principalmente en el tiempo del receso o en intercambio de clase, es donde los niños y niñas se involucran en enfrentamientos, motivado principalmente por palabras ofensivas entre quienes lo vivencian. A las y el docentes les cuesta dibujar su colegio, pues en el grupo focal este ejercicio no lo realizan como se esperaba; ilustran el colegio con sus sedes y reconocen

que es una institución que se encuentra ubicada en un sector con múltiples riesgos sociales, representados con la letra R en mayúscula y color rojo, así como en éste se evidencia el poco apoyo externo, pero no identifican sitios de conflicto al interior de su sede; lo que permitió que el cuerpo docente reflexionara sobre la importancia de los ejercicios de observación y comprensión de su entorno inmediato, salir un poco de la cotidianidad de sus quehaceres docentes para leer las realidades que se le están presentando.

Es muy importante indicar que ellas expresan claramente la existencia de los conflictos en el colegio como una situación de la cotidianidad en donde su rol de educador es fundamental para su gestión, pero no asumen que ellos también son actores de conflicto, que no son sólo los estudiantes los miembros de la comunidad escolar que presentan diferencias, los docentes también tienen conflictos diarios con sus colegas, con sus estudiantes y con los padres de familia, en mayor medida cuando se les cuestiona una decisión, una metodología o la autoridad que infunde en su espacio habitual, como se puede evidenciar en las observaciones de campo:

[...] Este niño es conducido donde se encuentra la profesora de disciplina que lo revisa muy rápidamente, le pregunta si le duele algo y sale al patio grita :No corran en el patio, hacen caer a los demás, en ese momento pasa un niño corriendo cerca de la profesora, ella lo toma por el brazo y nuevamente en voz alta dice: No corran por el patio, por cerca de 5 minutos los niños dejan el juego, pero poco a poco lo retoman su juego...Al terminar el descanso es regla que cada niño deposite un papel en la caneca para permitir el ingreso a los salones, una niña que estaba haciendo vigilancia no se dio cuenta si un niño que estaba pasando junto a la caneca había depositado el papelito, lo coge bruscamente del saco y le dice que no puede pasar, el niño se molesta y le reclama aireadamente diciéndole que si lo “echó”, la niña no lo deja pasar y él decide empujarla y decirle “quítese boba”, la niña llora y busca a la profesora de disciplina quien decide llamarle la atención al niño y enviarlo a coordinación, diciendo que el niño era siempre el que molesta, no cambia, siempre está peleando con las niñas, ya no me lo aguanto más. Los demás niños observan y se van detrás de la profesora que va hacia coordinación. (Registro de observación en campo, 2017)

Cuestionar la autoridad de un docente o que éste se sienta casi impotente frente a las actitudes repetitivas de los estudiantes es uno de los factores más recurrentes en los conflictos entre docentes y estudiantes, en un momento de la jornada en el que se considera se presentan con mayor frecuencia estas situaciones; se reafirma el rol que cada actor asume frente al conflicto como en su gestión. Estudiantes y docentes deben balancear estas situaciones con los objetivos personales e institucionales que los convoca a permanecer en este espacio escolar,

principalmente son los docentes quienes están llamados a adaptar sus prácticas y sus conocimientos a las necesidades y expectativas de estudiantes cambiantes casi al mismo ritmo que lo promueve la tecnología transversalizados por creencias y pautas propias de sus familias de origen; en este sentido, Bárbara García Sánchez en su artículo “Familia, escuela y barrio; un contexto para la comprensión de la violencia escolar” refiere que el

[...] conflicto de roles de la escuela y la familia, el cumplimiento de las metas culturales a lograr la tarea socializadora de los niños y las niñas propios de la escuela produce una disociación entre los objetivos sociales de la modernidad y las prácticas culturales de la familia con relación a la autoridad patriarcal (García, 2008, p. 110)

Esto crea marcadas diferencias entre dos instituciones que históricamente se reconocen como espacios para la educación de los más jóvenes. Esta conclusión se convirtió en una de las tareas por realizar por parte el cuerpo docente participante del presente estudio. Este ejercicio se evidencia en la siguiente figura:



Figura 6. Fotografía del mapa elaborado por el cuerpo docente. Grupo Focal, marzo 2018

Ahora bien, en segunda medida este trabajo indagó por las acciones frente al conflicto. De modo que, las conductas que más se presentan en los estudiantes frente al conflicto en el patio de descanso son conductas “Indisciplinadas e incluso Antisociales” según Guzmán, Amador y Vargas (2011). Las primeras se hacen evidente en el desacato a los reglamentos como no correr por los pasillos, no indisponer a los compañeros con sus actitudes; las

segundas, como se ha referido antes, implica acciones que atentan contra la integridad física y psíquica de los demás, más que todo en los niños como señal de demostrar su poder físico, mientras que las niñas, sus acciones se fundamentan en gestos o palabras ofensivas para lastimar a otros, en la mayoría de los casos a sus congéneres. Además, los estudiantes consideran una de las actitudes que puede generar conflictos con los compañeros y docentes en su aula es no permanecer en silencio durante las clases como golpearse entre estudiantes, siendo esta parte también de las conductas indisciplinadas definidas por Guzmán, Amador y Vargas (2011) como “tipo de conducta no es innata, sino que se va aprendiendo a través de la experiencia. Hace referencia al desacato al reglamento del centro. Quien las realiza, no tiene la intención de molestar. Son conductas aprendidas previamente a través de la socialización” (Guzmán, Amador y Vargas. 2011, p. 101).

Al respecto, los docentes refieren que los niños y niñas practican juegos bruscos en sus tiempos libres, donde probablemente se lastiman unos a otros. En este punto revelan que tienen claro que los estudiantes se ven involucrados en conflictos producto de las emociones y actitudes que asumen según el juego que realizan, más no es una situación que se pueda catalogar como acoso escolar, comúnmente conocido como bullying, argumentando que los eventos que se presentan en el juego, desacuerdos de momento que no se configuran en situaciones sistemáticas a un estudiante o grupo de estudiantes, lo que se fundamenta en lo que tanto en el Manual de Convivencia como en la Ley 1620 de Convivencia escolar, aclara al respecto: “Acoso escolar o bullying, como una conducta negativa, intencional, metódica y sistemática de agresión, intimidación, humillación, ridiculización, difamación, coacción, aislamiento deliberado, amenaza o incitación a la violencia o cualquier forma de maltrato”(Congreso de la República de Colombia. 2013, p. 1).

Asimismo, indican que no hacer silencio, correr por los pasillos, no traer los materiales al colegio, son actitudes que afectan la convivencia con los estudiantes y por ende su rendimiento escolar, aunque se denota que a pesar de los esfuerzos no encuentran los resultados que esperan, lo que los desesperanza un poco; además, debido a cambios sociales, los estudiantes también cambian, quedando muchas veces sin apoyo en la formación de la infancia, quienes deben buscar las herramientas necesarias para atender situaciones de las

familias y del contexto, pues al parecer éstas pierden de vista su co-responsabilidad en la educación de los pequeños ciudadanos. Frente a este hallazgo, se extrae el siguiente segmento de los comentarios de los docentes frente a su labor en la escuela:

[...] Los estudiantes no hacen caso, son rebeldes a lo que se les solicita, son estudiantes que deben tener un acompañamiento constante de servicios como orientación o solicitar apoyo de los padres de familia, que cada vez están más lejos de la escuela y de sus responsabilidades como padres. Por otra parte, los tiempos han cambiado, hoy los niños ya no respetan, los padres se comprometen poco y así es muy difícil trabajar, yo hago lo humanamente posible pero no podemos cambiar el mundo” (Participante 7, Comunicación personal en grupo focal con docentes, marzo 2018)

En consecuencia, a lo referido por la docente, se identifica que entre la escuela y la familia existe una relación en conflictiva, que antes se dejó señalada, cuando no es claro el rol que debe asumir cada parte frente a la educación de los niños; en tanto, existen algunos malestares, como lo define García (2008) que se expresa en un

[...] proceso de entregar y recibir, hay una confusión de roles y estratos entre familia y escuela, padres y maestros por el ejercicio de función paterna/maestra que imposibilita la recepción armónica del menor, por un lado, las expectativas de los padres por otro lado las posibilidades de formación que efectivamente debe implementar el maestro. (p. 110)

Estas situaciones influyen de manera directa en la forma como interlocutan los padres con los docentes, casi a diario por las actitudes que asumen y procesos académicos de los niños en el colegio, pero también es un modelo que los estudiantes ven estas interacciones entre adultos que las pueden interpretar como positivas o negativas.

En cuanto a los docentes, estos indican que sus comportamientos en el conflicto manifiestan una **diferencia evidente** entre dos actores que necesitan mostrar poder entre iguales principalmente, ya que entre desiguales se suma la autoridad como un factor en el que la obediencia es la clave para regular su comunidad. Igualmente, acorde con las encuestas aplicadas, aceptan su responsabilidad en él y que deben resolverlo entre las partes involucradas, concuerdan que dejar pasar la situación crea más tensiones, al grado que si no se resuelve es un factor que en futuro puede afectar cualquier relación entre compañeros de trabajo y con los estudiantes. Finalmente, señalaron con insistencia su rol inspirador y guía frente a las maneras más adecuadas para resolver conflictos, aunque agregan que también

experimentan emociones producto de sus vivencias, creencias, formación, crianza, estado de salud, entre otros, de carácter personal como factores del ambiente, que pueden llevarlos a incluir cierta violencia en la forma como resuelven los conflictos, reafirmando siempre que sin llegar a acciones de agresión física a ningún miembro de la comunidad educativa; Lo anterior es contradictorio con lo registrado en una de las observaciones en campo donde una docente de manera muy aireada se refiere violentamente a las estudiantes que se involucran en un conflicto:

[...] La docente en vista de la situación les llama la atención al grupo de estudiantes diciéndoles que no estaba bien visto que las niñas se pelearan así, eso no lo hacen las niñas “parecen verduleras”, en ese momento llega la profesora de grado 302 indica que la niña que estaba involucrada en esa situación era una niña “conflictiva, le gusta meterse en problemas por chismes, ya le he llamado a los papás pero jamás vienen , tocará avisar al coordinador que hacemos con ella”; Las profesoras piden a las niñas que se vayan al salón y le informan a la profesora de 401, quien determina que a la hora de salida hablaría con las mamás de las niñas de su curso que estuvieron implicadas. (Registro de observación en campo, 2017)

En esta situación particular se evidencia cómo el discurso del diálogo que promueven los maestros en las reuniones formales, en los escritos y en las clases, se quedan un poco en el olvido cuando el conflicto es recurrente y sus estrategias no le generan los resultados que esperan; entonces, deciden en muchos casos tramitar la situación con los padres de familia o con la coordinación, quienes consideran que la alternativa más efectiva en la solución del conflicto es una orden directa de evitar agresiones o la sanción (incluso el castigo que puede llegar a ser violento), contrario a dar un manejo pedagógico para que los estudiantes contemplen distintas vías de resolución de éste de manera directa, bajo la figura de negociación o el diálogo constructivo, por ejemplo, siendo concebido por los docentes como el método más amigable para cualquier situación de desacuerdo. La gestión de conflictos es también un contenido temático que se debe practicar y discutir en la escuela.

Es válido agregar también que los conflictos que se manifiestan en la Institución Educativa Moralba Sede Quindío a pesar de ser asumidos con violencia, según lo encontrado durante la investigación, ésta es impulsiva producto del día a día de la escuela, una violencia “propia de las relaciones íntimas o de pequeños grupos, que tienen conflictos, donde sus estrategias son individuales, no organizada como los grupos armados” (Arocha, 1998. p.313); en tanto,

es una violencia que expresa su diferencia con el otro ejerciendo poder, muy ligado a significar un conflicto con pelea o diferencia, pero al no tener un objetivo final de eliminar por completo al otro, lo que se evidencia en los resultados de las diferentes técnicas de investigación, es que el conflicto es permanente en las relaciones de la comunidad educativa, pero su motivo es transitorio, se da según algunas condiciones personales (vivencias, creencias, sentimientos o percepciones) como del ambiente escolar en donde los intereses al parecer distintos entran en disputa. Esto da cabida a lo que Galtung señala como los elementos de un conflicto: “crisis y oportunidad, que expresa una forma de relación de poderes. El conflicto es un hecho natural, estructural y permanente en el ser humano; es una situación de objetivos incompatibles que no se solucionan, se transforman” (Calderón, 2009, p.8).

En síntesis sobre las percepciones y acciones frente al conflicto, tanto estudiantes como docentes tienen una manera distinta de identificarlo. Para un docente, un conflicto es una diferencia de pensamientos, percepciones e intereses que se expresa con palabras o actitudes ofensivas; en este sentido, a pesar de su formación académica (pregrados, postgrados) y actualizaciones (seminarios, talleres) aún mantienen la idea de relacionar el conflicto en sus estudiantes como un **factor negativo**, porque genera en los involucrados sentimientos de ira que los conduce a reaccionar muchas veces de forma agresiva que afecta directamente el ambiente escolar en general; **de disputa**, cuando los intereses de los actores están en contradicción constante y se debe mostrar un poder de uno sobre otro; **o incluso como pelea**, por la reacción violenta con la que algunos de los niños como del contexto relaciona la presentación de un conflicto. Entre colegas docentes, el conflicto es una **diferencia**, producto de sus prácticas o en sus intereses, que no resuelven de manera violenta, manifiestan que es diálogo la herramienta fundamental para superar las disparidades. Para un estudiante, un conflicto es la reacción violenta que asumen las personas involucradas él (peleas, palabras ofensivas, confrontaciones). En este aspecto es muy importante destacar el lenguaje que utilizan para darle significado a la palabra conflicto: “agarrarse de las mechas, es darse duro”, son expresiones que posiblemente toman de sus entornos cercanos para definir un conflicto, los cuales están ligados estrechamente a una acción violenta en contra de un posible enemigo.

Esto permite concluir al respecto que asumen el conflicto escolar como una situación que se presenta en los estudiantes como un problema, entre estudiante y docente como una diferencia en las formas cómo se comportan o de acuerdo con sus responsabilidades en la escuela, pero entre docentes una situación normal de su relación laboral. Así, el concepto de conflicto manifiesta distinciones en su significado, lo que conlleva a que se asuman y se gestionen de maneras distintas.

La resolución de conflictos: sus partes, las acciones e intervenciones

Todo conflicto debe ser gestionado positivamente si el concepto que se reconoce es el de oportunidad de cambio y de transformación; así en el estudio al contar con diferencias en el concepto de conflicto, innegablemente encontraremos brechas en las formas de gestionarlo y resolverlo, por ello es importante identificar las partes de un conflicto, que siguiendo Fuquen (2003) serían: las personas involucradas con sus emociones, patrones culturales y vivencias, teniendo en cuenta que cada una puede ser considerada actores claves del conflicto y por ende su resolución; el problema o el desacuerdo como aquella barrera que no permite el cumplimiento de la meta individual; el proceso que da cuenta cómo se produce un conflicto y de qué manera se debe abordar. Estos tres factores fueron explorados de la siguiente manera:

Personas: Los estudiantes coinciden en señalar que los participantes más recurrentes en los conflictos escolares son ellos, consideran que entre pares se dan las disputas por diferentes motivos con mayor facilidad en su día a día; reconocen en sus docentes figuras de autoridad a las que pocas veces se les puede discutir sus decisiones y consideran que su presencia da orden a las situaciones que ellos vivencian. Por su parte, los docentes concuerdan que entre pares los conflictos son frecuentes, referencian de primera mano a los estudiantes como principales actores de los conflictos escolares, pero también reconocen que en sus relaciones laborales se presentan diferencias que tratan de resolverlas desde el diálogo. En este sentido, la Fundación UNIR Bolivia, (2006) en la guía “Transformación constructiva del conflicto”, indica que éste “es un intercambio de perspectivas, experiencias y creencias en el que las

personas hablan y escuchan en actitud abierta y respetuosa” (Fundación UNIR, 2006, p. 17); son las actitudes que desde la escuela se busca insertar en las prácticas y en los discursos cotidianos de toda la comunidad educativa como una de las apuestas para la construcción de paz desde los escenarios educativos.

El Problema: Los estudiantes referencian en los diferentes ejercicios de recolección de información que el motivo por el que surge un conflicto entre sus pares se relaciona con las ofensas, se agudiza cuando esa ofensa menciona a la mamá de quien se quiere agredir. Así, afirman que “el bullying, palabras groseras, las ofensas contra la mamá, eso nadie se lo aguanta” (Participantes, comunicación personal en grupo focal, marzo 2018). Resultado de la encuesta también se identificaron otros motivos por los que se presenta un conflicto: dinero (préstamo), chismes, no devolver lo que se presta, dañar algo que se presta y diferencias en el juego, siendo elementos claves que permite determinar que el lenguaje es una herramienta accesible en los niños para agredir y anular al otro, convirtiéndose en una conducta que “busca atentar contra la integridad física o psíquica de los demás, generalmente muestra que los sujetos suelen proceder de familias desestructuradas y/o marginadas” (Guzmán, Amador y Vargas, 2011, p. 101).

Por otro lado, consideran que el conflicto se produce entre estos por igual, la razón de género no la relacionan con la ocurrencia del conflicto, pues indican que se da tanto en niñas como en niños, en profesoras y profesores; pero en cuanto a la manera como se tramita o resuelve, señalan el género masculino con la fuerza, al indicar que son ellos los que recurren a la violencia mediante los golpes para resolver sus diferencias, en cambio las niñas y las docentes prefieren resolver sus diferencias evitando cualquier comunicación directa con la persona que no coinciden sus intereses, como se desarrollará más adelante.

Por su parte, las y el docente refieren que el motivo de conflicto se relaciona con **diferencias evidentes** entre las personas, que se expresa en comentarios ofensivos que puede llegar a discusiones, aseguran que en su caso los espacios de reunión son propicios para la discusión y/o el diálogo, siempre evitando que los niños observen acciones o reacciones inapropiadas para resolver un conflicto.

En consecuencia, en la gestión de los conflictos tanto estudiantes como docentes, **el lenguaje es determinante en su origen como en su resolución**, las palabras que utilizan como la intención con la que las dicen conduce a generar confrontaciones de alto impacto, no sólo en quienes se encuentran involucrados sino en el contexto escolar en general. De lo anterior se puede inferir que las conductas agresivas pueden convertirse en una salida recurrente a los conflictos, si ésta no es tramitada de manera adecuada y oportuna por parte de toda la comunidad educativa.

El proceso: como se mencionaba antes, según refieren los estudiantes el conflicto inicia por un empujón, una mirada incomoda o porque no les permiten jugar o hacer parte de un juego, las ofensas a ellos o sus mamás, lo que toman como provocación cualquier situación que le genera incomodidad que se convierte en un detonante para una agresión (física o verbal); algunos no resuelven el conflicto y dejan latente la situación. Además, en los ejercicios de observación se destaca que la discusión que se da entre estudiantes que están en conflicto es agresiva, ofensiva y en ocasiones se llega al uso de empujones. Éste finaliza, de acuerdo con lo que manifiestan, hablando, con golpes o buscando ayuda de un profesor. En este aspecto uno de los estudiantes en el grupo focal refiere que cuando hay personas en un conflicto: “la profesora nos dijo que pensáramos en paz o en amor para resolverlo, que deben hablar” (Participante 3, comunicación personal en grupo focal, marzo 2018); otros niños manifiestan que se deben separar a las dos personas que estén peleando. Coinciden que muchas veces el conflicto se resuelve en el mismo momento que se presenta, pero que luego lo olvidan, asumiendo posiblemente una actitud acoplada, un **estilo de acomodo** donde se renuncia a los intereses propios en un conflicto determinado y se asume las prioridades del otro. De igual manera, la baja autoestima y el surgimiento de rencores pueden posteriormente avivar el conflicto tal y como lo advierte Zarate (2004).

Por otro lado, en encuentros con los estudiantes se determinó que en la resolución de los conflictos el género es un factor determinante, refieren que los niños son más violentos, por lo que utilizando la fuerza generalmente es que los resuelven, lo cual se evidencia en el

siguiente fragmento del grupo focal, comentan como sus compañeros y compañeras tramitan un conflicto o pelea:

[...] los problemas se presentan más entre los niños, se resuelven con puños, son los niños los que más pelean, también hay conflictos entre estudiantes y profesores, los hombres son los que más pelean. Los que pelean son los avispados, los educados ni los inocentes pelean, se cascan a la salida; aunque las niñas también tienen conflictos que lo relacionan con “envidia”, por “rabia” “por copietas”. “porque quieren” o simplemente porque la miró inadecuadamente, optando por “dejar de ser amigas”, “echarse indirectas o no hablarles más” (Participante 2, comunicación personal en grupo focal con estudiantes, marzo 2018)

Conforme a lo anterior, los estudiantes recurren a diferentes mecanismos de resolución de conflictos. Algunos indican que acuden a “hablar”, lo que se relaciona con un **diálogo directo** entre las partes implicadas; esto se refleja en el mecanismo de la negociación a través de la comunicación, que señala Fuquén (2003) “facilita el intercambio para satisfacer objetivos sin usar la violencia. Es una habilidad que consiste en comunicarse bien, escuchar, entender, recibir feedback, buscando una solución que beneficie a todos” (p. 274). Por otra parte, cuando los estudiantes manifiestan que son los “golpes” la acción mediante la cual se termina un conflicto, hacen referencia a **la violencia** “que en el campo escolar se relaciona con el uso de la fuerza, el poder físico o la amenaza contra otra persona, que cause o tenga muchas posibilidades de generar lesiones, daños psicológicos” (OMS, 2003, p.5). Por último, de manera recurrente se advierte que los estudiantes ven en sus docentes un actor decisivo en la resolución de los conflictos, al que no pueden darle trámite por sí solos, lo que se puede ver reflejado en el **mecanismo de la mediación**, “donde hay un tercero neutral llamado mediador/a. Él/ella cumple el rol de “puente” de comunicación entre las partes, promoviendo así la apertura hacia el diálogo a fin de que las partes por sí solas encuentren una salida consensuada al conflicto” (Fundación UNIR, 2006, p. 86); asimismo, desde los postulados de María Fuquén (2003) el mecanismo de la mediación es considerado un

[...] proceso en el que una persona imparcial, el mediador, coopera con los interesados para encontrar una solución al conflicto. Se trata de un sistema de negociación facilitada, mediante el cual las partes involucradas en un conflicto [...] intentan resolverlo, con la ayuda de un tercero imparcial (el mediador), quien actúa como conductor de la sesión ayudando a las personas que participan en la mediación a encontrar una solución que les sea satisfactoria. El mediador escucha a las partes involucradas para determinar los intereses y facilitar un camino que permita encontrar soluciones equitativas para los participantes en la controversia. (p. 21).

En tanto, consideran que ante esta situación lo más acertado es buscar la ayuda del profesor para resolverlo, pues ellos los escuchan y determinan una solución que beneficia a todas las partes.

El equipo docente, en su mayoría, indica que un conflicto inicia por dificultades en la comunicación, pero que las miradas incómodas, así como las diferencias personales relacionadas con conflictos anteriores sin resolver también influyen en la interacción con los compañeros de trabajo y con los mismos estudiantes. Para el grupo docente cualquier conflicto se empeora si existen groserías, indirectas, comparaciones, recordar conflictos anteriores o dejar pasar el tiempo. Éste finaliza llegando a acuerdos a partir de un diálogo, que conlleva a inferir que recurren al **mecanismo de “la negociación**, donde las partes negocian directamente, sin la intervención de un tercero, la salida al conflicto es directa” (Fundación UNIR, 2006, p. 86), pues destacan que su actitud frente éste es de escucha, la consideran como la mejor forma de resolverlo, al igual que hablando directamente con los implicados, siendo fundamental adquirir una comprensión de las partes, así “los negociadores escuchan atentamente a la otra parte y son receptivos y sensibles a sus necesidades, puntos de vista y señales emocionales que emiten. Entienden antes de juzgar, evaluar o criticar.” (Fundación UNIR, 2006, p. 99). Pero también mencionan tanto en las encuestas como en el grupo focal que dialogan y comunican sólo lo necesario, lo que conlleva que a pesar de que se crea que se resuelve, puede estar velado y en cualquier momento salir a flote. Lo anterior muestra que como rasgo común para asumir o tramitar un conflicto en este grupo, como se menciona Zarate (2004), es el **estilo evitar**, que consiste en promover el silencio o la postergación del conflicto, donde las partes pueden considerar que se superó, pero aún está latente.

Por último, es necesario señalar que tanto estudiantes como docentes deben tramitar los conflictos que se presenten en el contexto escolar siguiendo los parámetros establecidos por la ley 1620 de 15 Marzo de 2013, el cual reglamenta el Sistema Nacional de Convivencia, base para la construcción de los Manuales de Convivencia, que tiene en cuenta las situaciones de conflicto entre todos los estamentos de la comunidad educativa y los protocolos de atención. La IED Moralba sede Quindío fundamenta su manual de convivencia

en esta ley, privilegia el **diálogo directo y los mecanismos de la mediación como la negociación** entre los involucrados, pero indica que ante situaciones que terminen en daño físico o afecten la dignidad de algún miembro de la comunidad educativa o se configure por su gravedad e intencionalidad, serán considerados **un delito**, por lo cual se procede según protocolos regidos por la normatividad vigente.

En conclusión, estudiantes y docentes con relación a la resolución de conflictos tienen varios puntos de encuentro como de diferencia, lo cual parte de la concepción misma que del concepto de conflicto tienen y cómo lo identifican. Para los estudiantes es un problema, lo identifican cuando hay una confrontación directa entre los involucrados, ven en el uso de la violencia o la búsqueda de una tercera persona una salida a la situación, recurren a la mediación como mecanismo alternativo para resolver sus conflictos. Los docentes en cambio manifiestan que el conflicto es una diferencia, que se identifica en las confrontaciones que se pueden dar entre los involucrados, pero indican que resuelven estas situaciones mediante el diálogo directo, mediante el mecanismo de negociación. Advierten además, que en conjunto deben buscar estrategias pedagógicas que fortalezcan la comunicación asertiva, el uso constructivo de la palabra en todas las acciones cotidianas, en pro de favorecer la convivencia escolar, pues aunque cuentan con asignaturas, materiales y trabajos previos sobre convivencia y resolución de conflictos, aún persiste el uso de la agresión o la violencia como mecanismos para finalizar un conflicto.

Es muy importante señalar que para docentes y estudiantes de la IED Moralba Sede Quindío J.M. el factor fundamental que da origen a los conflictos entre pares y dispares es la comunicación; de manera que el uso y la intencionalidad del lenguaje determinan la existencia o no de un conflicto, que expresa:

El desacuerdo existente entre personas o grupos en cuanto a ideas, intereses, principios y valores, dentro de la comunidad escolar, de tal manera que las partes perciben sus intereses como excluyentes, aunque puedan no serlo [...] En este proceso es preciso implicar a toda la comunidad educativa y hacerles conscientes de la responsabilidad que debe asumir cada uno, con especial incidencia en la familia. (Pérez, Amador y Vargas, 2011, p. 101)

Para su gestión, lo que conlleva a indicar que este elemento en común puede ser el primer acuerdo para el desarrollo de una estrategia pedagógica en la que la palabra sea el eje central de la construcción de relaciones más armónicas, acompañada de acciones tanto de autocuidado, como del cuidado del otro, propios de una comunidad que conjuntamente debe aprender a convivir.

Campos de representación: en los estudiantes y los docentes

Como se ha venido anotando estudiantes y docentes de la IED Moralba sur Oriental coinciden en que los conflictos que identificaron tenían una situación previa que no se manejó adecuadamente, lo que conlleva a que cualquier evento puede ser un detonante para una reacción violenta desde lo físico o lo verbal. Para los estudiantes es claro que el conflicto se presenta a diario en el colegio, aunque debido a su asociación con peleas o violencia, mencionan que en el último mes no han tenido “problemas”, lo que permite inferir que estos consideran que si no es participe de un acto de agresión física o verbal no ha tenido conflictos en su entorno inmediato.

Con respecto a si cambia o no la relación entre quienes se da un conflicto, coinciden los estudiantes en su mayoría que ésta no cambia, unos los siguen considerando como compañeros de trabajos, para otros es indiferente la relación que se tenga con la otra persona con la que tuvo un conflicto. En este aspecto es muy importante como un posible punto de fuga frente a la agudización de un conflicto en la IED Moralba sede Quindío en la jornada mañana, ya que al no ambientar rencores permanentes, posturas contradictorias de enemigo-amigo en los niños, permite ver que un conflicto no es determinante en el cambio de las relaciones entre los involucrados, así estén en profundo desacuerdo; por el contrario desde esto se abre la posibilidad pedagógica para que se creen estrategias donde se gestionen los conflictos escolares como oportunidades de transformación, avance y maduración de las relaciones que se dan en el marco de un ambiente escolar en la básica primaria, con posibilidad de réplica en el contexto familiar.

Es importante conocer el sentir que genera en los niños cuando se enfrentan o vivencian un conflicto, los sentimientos como expresiones propias de los seres humanos se involucran de manera directamente con su gestión o transformación; estos sentimientos pueden ser “desconfianza, frustración, decepción, rabia, dolor entre otros, que se manifiestan en acciones negativas, si se percibe el conflicto de igual manera, como herir, temer, ignorar, confundir, engañar, no querer y juzgar: Positivas, si se asume el conflicto de igual manera, como cuidar, confiar, escuchar, aclarar, apoyar y aceptar las diferencias.” (Fundación UNIR, sf., p.16).

De tal forma, los estudiantes refieren que un conflicto les genera un sentimiento de “rabia, ira”, lo que comunican a través de dibujos muy similares a una cara redonda con expresiones fuertes de color rojo; las imágenes que tomaron de referencia para significar el sentimiento fueron las figuras conocidas como Emoji, principalmente los que se utilizan en la aplicación WhatsApp, una cara de molestia de color rojo que expira fuertemente. El color rojo, es el tono con el cual los estudiantes relacionan el enojo o rabia que sienten al estar en un conflicto, asociado al dibujo animado de ira de la película “Intensamente”.



Figura 7. Dibujos de algunos estudiantes participantes sobre el sentimiento que les genera un conflicto. Marzo 2018

Los diferentes elementos que los estudiantes toman de referencia para explicar cómo se sienten en un conflicto coinciden con figuras y logos que comercialmente dan significado al sentimiento de la ira, la cara es producto de una aplicación muy cercana y conocida por los estudiantes, el color como el personaje de la película animada lo identifican con estas

expresiones, tal como lo referencia la propia película. En este sentido, se puede inferir que lo expresado conjuntamente por los niños se relaciona con lo que define Moscovici (1981) frente a la representación social, que ya se han venido mostrando, como "conjunto de conceptos, declaraciones y explicaciones originadas en la vida cotidiana, en el curso de las comunicaciones interindividuales. Equivalen, en nuestra sociedad, a los mitos y sistemas de creencias de las sociedades tradicionales; puede, incluso, afirmarse que son la versión contemporánea del sentido común" (p.181).

Frente al tiempo en el que permanece vigente un conflicto, los estudiantes de manera casi unánime manifiestan que esto es pasajero, que lo olvidan, por lo que pareciera que la relaciones entre pares no se afectan de manera significativa. Muestra de ello es el siguiente fragmento de los aportes de los estudiantes en el grupo focal al indagarles sobre los sentimientos que un conflicto les genera:

[...] Uno pelea cuando tiene rabia, cuando tiene mal genio, las peleas inician porque se prenden, yo me pelee con xxxx por culpa de xxx, el día que estaban explicando lo de los riesgos de accidente; xxxx empezó, estábamos jugando futbol, me dijo: abrase pichicora! xxx le dijo abrase usted, yo también le dije; si abrase usted! y me empezó a pegar con el hombro y me dijo entonces qué? y yo también le dije: entonces qué? le pegué en la cara (Participante 1, comunicación personal en grupo focal con estudiantes, marzo 2018)

Al recordar el suceso el niño asume una postura de victoria y se sonríe. Los demás niños le dicen que es muy inteligente por hacer eso. Otro conflicto fue el entre dos estudiantes:

[...] estábamos jugando allá (señala el patio), se pelearon por quién sacaba el penalti, entonces xxxx se puso bravo y xxx también y se agarraron, a xxxx le salió sangre de la nariz; xxxx dice: es que estábamos jugando futbol, yo le estaba quitando el balón a xxx, porque estábamos mirando quien iba a sacar, yo le pedí el balón y no me lo quiso dar, y yo empecé a pelear. (Participante 1, comunicación personal en grupo focal con estudiantes, marzo 2018)

Agregan que algunas veces apuestan por las peleas frente al colegio "hace unos años un niño que le llamaban cuscús se cascó con otro niño al frente del colegio" (Participante 4, Comunicación personal en grupo focal, marzo 2018). Por parte de las niñas, refieren los estudiantes que empiezan con palabras ofensivas

[...] Ustedes son severas copietas, se copean de todo (pasos de baile), las niñas se parten las naguas, profe, es pegarse entre ellas, se ofenden por Face o por el programa de tecnología (programa similar al Facebook donde comparten tareas), la profesora ve, pero no hace nada (Participante 5, Comunicación personal en grupo focal, marzo 2018)

No obstante, los estudiantes que fueron partícipes de los conflictos que comentan se ubicaron cercanos, se saludan, afirman que estas situaciones son eventos que al parecer ya superaron.

De modo que, frente al campo de representación, aunque los dos actores del estudio advierten recurrentemente que la actitud más adecuada para resolver y asumir un conflicto no se debe hacer a través del uso de la violencia, lo que implica según sugiere Fuquén (2003):

[...] aceptar la condición humana y la cadena de conflictos para aprender a sobrellevarlos y a asumirlos como un estímulo, enfrentar y manejar el conflicto en vez de evitarlo; aceptar a los demás cuando plantean ideas diferentes. Aprender a dialogar sin fomentar las polémicas y el «diálogo de sordos». Entender a los actores y no asumir posiciones defensivas. Fomentar la actitud de «ganar-ganar». Evitar reprimir o explotar la agresividad. (p.9)

Cuando éste se presenta la emoción es la que al parecer direcciona la gestión de la situación; la ira presuntamente es la que les impide manejarlo como se espera. Para los docentes que sus estudiantes incumplan con las labores o solicitudes es una situación que afecta la convivencia y el rendimiento, en cambio para los estudiantes, sus labores escolares regularmente se olvidan, debido a la baja la atención que le dan a las normas del colegio. Los docentes agregan que estas labores no son sólo responsabilidad de los estudiantes sino también de la familia, estos aspectos son evidenciados también por Guzmán, Amador y Vargas en el artículo “Resolución de conflictos en el aula” en el que aseguran que puede haber un

[...] desinterés académico, un rechazo al aprendizaje escolar, que se manifiesta a través de diversas conductas como: llegar tarde a clase, no traer los deberes de casa, no prestar atención a las explicaciones del profesor, terminar antes de tiempo, etc. Este tipo de conducta no molesta a los compañeros, pero perturba al profesor. Existe una estrecha relación entre el desinterés académico y las conductas indisciplinadas y disruptivas. En este tipo de desinterés inciden diferentes aspectos sociales (cultura de la inmediatez, poco valor a la educación), familiares (Bajas expectativas en el rendimiento escolar de los niños, diferencias educativas en el núcleo familiar, poca exigencia y hábitos de estudio) y escolares (Expectativas del docente, segregación, autoconcepto negativo del estudiante, estudiantes que proceden de otras culturas, con niveles educativos diferentes). (Guzmán, et al 2011, p. 4)

De acuerdo a todo lo que han aprendido tanto en casa como en el colegio, se indaga a los niños cuál debería ser la actitud para resolver un conflicto, a lo que la mayoría indica que deben comunicarse adecuadamente, escuchar, entender y buscar una solución que beneficie a todos, llegando a la conclusión que saben que existen salidas más amigables para tramitar un conflicto, pero prefieren la violencia, lo que se confirma al preguntarles ¿cuál es la actitud que deberían asumir para resolver un conflicto? Reafirman el mecanismo de la mediación por parte de un docente, pero que asumen que cada actor involucrado en un conflicto tiene la responsabilidad en él, aspecto que evidencian en el momento de relatar los conflictos en los que han estado o han visto en el colegio, comentan cómo y quién lo inicia, cuál fue su acción en la situación, evaluando si fue correcta la decisión en su resolución o no.

El contexto: las familias y el barrio frente al conflicto y resolución

Para la investigación fue de gran importancia conocer la percepción de estudiantes y docentes sobre el contexto (barrio y familia) donde desarrollan las actividades escolares, pues en los lugares donde se ubican las viviendas de los niños y niñas educandos y transcurre su vida escolar, se generan unas prácticas y formas de vida propia a las que los niños y la escuela se insertan en su cotidianidad. Justamente “el barrio urbano-popular es una intersección, es un híbrido de formas de expresión de la intersección cultural, sus elementos institucionales fundamentales son la escuela, la parroquia y las organizaciones comunitarias, los parques y las calles son espacios de sociabilidad y de construcción de la comunidad barrial” (García Sánchez, 2008, p. 117). El colegio Moralba sur oriental sede Quindío se ubica en el barrio el Quindío, los estudiantes participantes del ejercicio investigativo residen en los barrios el Quindío, Altamira, Panorama, la Victoria, Altos del Zaque, Yomasa y Miraflores, sectores de la parte alta de San Cristóbal sur donde la institucionalidad es muy escasa, aunque se cuenta con el programa de cuadrantes, que es insuficiente para el gran número de situaciones violentas que allí se dan.

Por otra parte, las familias de los estudiantes, de acuerdo con la observación directa del proceso investigativo, son numerosas, mixtas y recompuestas, algunas bajo jefatura femenina

con un alto número de padres y madres de familia vinculados al mercado laboral formal e informal. Como lo advierte García Sánchez (2008):

las Instituciones educativas Oficiales de Bogotá aglutinan a un sector de la población que posee ciertas características particulares, los padres y madres de familia usuarios de las instituciones oficiales se ubican laboralmente como obreros o artesanos, pero también en celaduría, vigilancia, conductores, agentes de policía, empleadas del servicio doméstico, salones de belleza; sus niveles de estudio pueden variar al igual que su procedencia; desarrollan estrategias organizativas diferentes generando una gama de posibilidades de relaciones (p. 117).

El barrio donde se ubica el centro educativo cuenta con una historia: su nombre se deriva del lugar de procedencia de las familias fundadoras, la escuela ha sido siempre un lugar de encuentro para la comunidad, al punto que es reconocida como un puesto de votación. En este contexto barrial confluyen las familias y la escuela en las que se expresan dinámicas concretas, entre las que se destacan las riñas o confrontaciones que estudiantes y docentes han vivido. Según sus relatos, los estudiantes dan cuenta de la manera como sus vecinos o hasta familiares resuelven sus conflictos, así comentan que las confrontaciones en el espacio público o abierto se dan casi siempre en las tiendas donde se vende licor, específicamente cerveza:

[...] una vez era como las ocho de la noche, entonces como aquí hay donde toman, hubo un problema y mataron a alguien ahí” [...] “yo vivo en pinares, llegaron unos señores a una tienda encerraron al muchacho y lo mataron”, [...] “existe una taberna [mismo sitio indicado antes] donde matan, ahí estaba un señor que le llamaban el negro, como él mataba gente lo cogieron ahí y lo mataron”; [...] “un hombre golpeó a una mujer en el alimentador sin que nadie hiciera nada”. (Comunicación personal en grupo focal con estudiantes, marzo 2018)

En el sector, según cuentan los niños se presentan muchas riñas entre “ñeros”, utilizan machetes o cuchillos para pelear, indican que solucionan los conflictos llamando a la policía o hasta que se finalice la pelea; asimismo, señalan que los vecinos que pelean dicen groserías, consumen “hierba” y cerveza; de esta manera, reconocen factores como la inseguridad, consumo de psicoactivos, las riñas y la violencia entre los vecinos son los causantes de las situaciones que allí se presentan. De acuerdo con ello, podría afirmarse que el barrio es un espacio donde se desarrollan “relaciones de vecindad, se generan una serie de costumbres sociales, tipos de relaciones, que no son ajenos a los conflictos que vive la sociedad, las

interacciones sociales se manifiestan también en relaciones de violencia” (García Sánchez, 2008, p. 120).

Por otro lado, las familias de los estudiantes, según lo manifestado por los participantes, presentan múltiples conflictos (discusiones, peleas, agresiones) que asocian con la violencia, que se resuelven de dos maneras, bien sea dialogando, lo cual puede ser que esté condicionado a que en los cuestionarios se escribe lo que debería ser más no lo que pasa, pero también ejerciendo la violencia, refiriendo a que los gritos, salir de la casa o encerrarse son otras estrategias que ven en este espacio cuando se presenta un conflicto. En tanto, advierte García Sánchez (2008) que

[...] la violencia intrafamiliar en Bogotá es una respuesta inadecuada a las tensiones y conflictos que desbordan la capacidad de respuesta de los individuos y el grupo, por encontrarse éstos en situación grave de limitación psico-emocional, sociocultural o económica, estas expresiones de violencia intrafamiliar pueden repercutir en la vida emocional de los estudiantes y docentes que reproduce en los escenarios en los que se encuentre. (p. 113)

Los docentes concuerdan que las familias en su mayoría tienen dificultades internas no solo en su manutención, sino en el cuidado y educación de los niños; reconocen además que el sector presenta altos índices de inseguridad que influye de manera directa en los comportamientos de los estudiantes como el de sus familias, consideran que éstas son los principales modelos para asumir y gestionar los conflictos. Asimismo, señalan que las familias presentan características de disgregación, por ende, el cuidado y protección es asumido por otras personas (tíos, abuelas, madrastras, padrastros, madres o padres solteros); sumado a que algunos de los integrantes de las familias de los estudiantes consumen licor o sustancias psicoactivas, otros se dedican a los negocios ilícitos y otros están bajo medida de aseguramiento.

Con respecto a lo anterior, muchas veces sienten temor en establecer contactos con las familias, ya que consideran que no se “sabe quién es quién por aquí, aunque ya nos conocen debemos cuidar mucho de nuestras palabras y acciones” (Participante 8, comunicación personal en grupo focal, marzo 2018). En el mapa realizado para establecer zonas de conflicto (figura No.6, antes citada), identifican que el colegio es el único espacio estatal que atienden

múltiples problemáticas que supera su razón de ser, siendo reconocida como un centro donde se puede pedir ayuda ante la poca oferta institucional.

Transformar el conflicto de la confrontación a oportunidades de diálogo constructivo

Uno de los objetivos del proceso investigativo es dar una línea base para la construcción de una estrategia pedagógica para la transformación de los conflictos, siguiendo a Lederach. (2009)

[...] la transformación de un conflicto es visualizar y responder a los flujos y reflujos de los conflictos sociales como oportunidades vitales, para crear procesos de cambio constructivo que reducen la violencia e incrementa la justicia en la interacción directa y en las estructuras sociales, y responden a los problemas de la vida real en las relaciones humanas. (p. 15)

En este sentido, es claro que la información que los estudiantes y docentes tiene sobre el conflicto es distinta dependiendo los actores implicados o las relaciones que subyacen a éste (problema/diferencia), pero en todo caso su percepción es negativa, debido a que generalmente la violencia ha sido un factor determinante para la confrontación de las partes implicadas; allí, el lenguaje que se emplea es fundamental para que inicie un conflicto o para que se resuelva.

Cambiar la percepción negativa del conflicto y la manera como se resuelve en el contexto escolar estudiado es una de las tareas más relevantes para la pedagogía, que puede iniciar por prácticas que transformen las percepciones negativas y las acciones de violencia que en éste se expresa, para considerarlo una condición inherente y cotidiana en las relaciones humanas, en tanto, “un enfoque transformativo busca comprender el episodio particular de un conflicto, no de manera aislada, comprende lo inmediato de lo emergente como los patrones y problemas amplios” (Lederach. 2009, p. 18). El ejercicio pedagógico debe dar herramientas y pautas para que estudiantes, docentes y familias de una comunidad educativa puedan transformar sus prácticas violentas para resolver los conflictos, abrir otros espacios de conocimiento y escucha para la generación de relaciones más armónicas y democráticas; en este sentido, es muy valioso referir que es un gran reto para la pedagogía lograr apuestas para la paz cuando

[...] la violencia es y ha sido contundente mostrando resultados aparentemente eficaces en el corto plazo. Hasta ahora ha sido útil- con sus expresiones simbólicas, estructurales y directas- para que el Estado garantice la obediencia de su ciudadanía, para que los maestros logren la conducta esperada por los estudiantes, para que las iglesias sometan sus feligreses, para que las expresiones masculinas se impongan sobre las femeninas (Martínez Hincapié, 2015, p. 191)

Por esta razón, las apuestas pedagógicas para la paz están llamadas a revisar no sólo los contenidos temáticos sino las formas en las que se enseña a vivir con los demás, reconociendo que cada práctica debe ajustarse a las realidades de un contexto, a sus visiones e imaginarios que han construido a lo largo de la historia, a los patrones familiares que dan guía a estudiantes y a los docentes para gestionar cualquier conflicto, por ello si se quiere lograr una transformación es pertinente considerar tres componente fundamentales que constituirán una primera fase de la estrategia pedagógica, producto de esta investigación llamada convipaz. Estos componentes son los siguientes:

1. Las Metas del Cambio en la transformación de conflictos: Lederach, en su obra *El pequeño libro de Transformación de Conflictos*, se refiere al conflicto como “algo normal que está continuamente presente en las relaciones humanas, tiene un impacto en las situaciones y cambia las cosas de maneras distintas, estos cambios se dan en cuatro dimensiones: Personal (Afecta la totalidad de la persona), Relacional (Relaciones afectivas, de poder e interdependencia), Estructural (Estructuras sociales, organizacionales e institucionales) y Cultural (Patrones de la vida de grupo)” (Lederach. 2009, pp. 29-30). Producto de varios interrogantes relacionados con los cambios que generan los conflictos y qué tipo de cambio se busca, propone para cada dimensión una meta de transformación, las cuales se presentan en el siguiente gráfico:

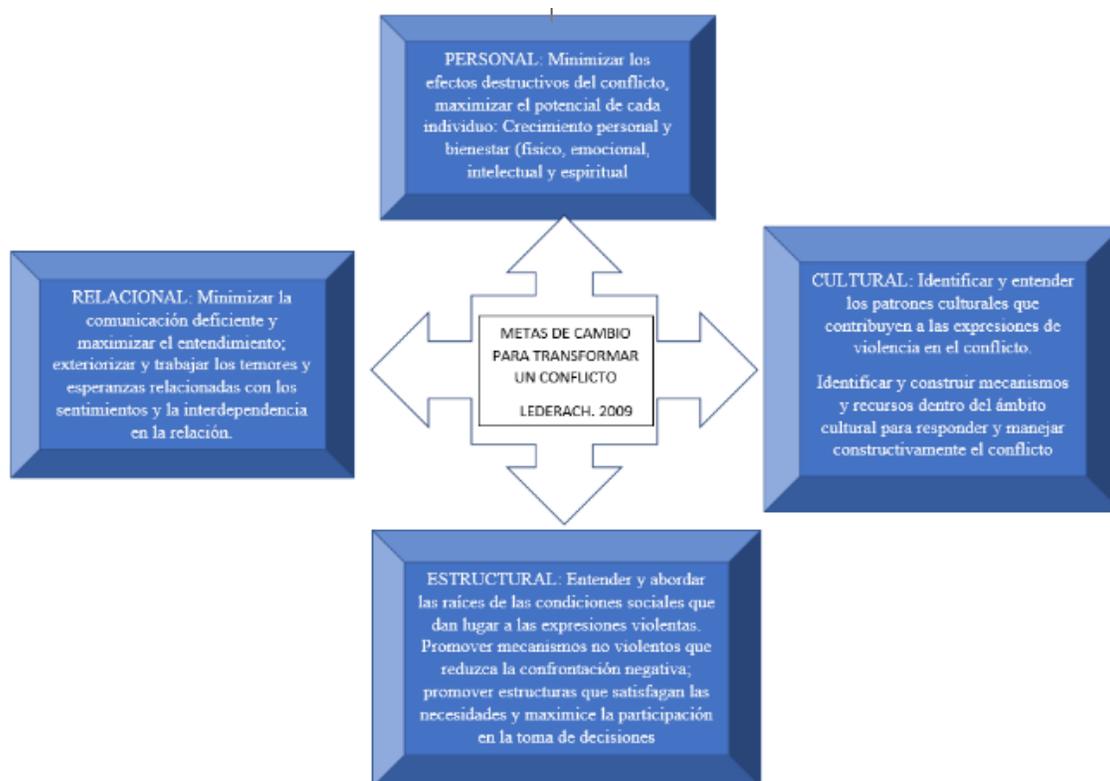


Figura No. 8. Metas del cambio en la Transformación de Conflictos. (Elaboración propia tomando a Lederach. 2009, p. 31).

2. Implementar los Núcleos de Educación Social (NES) a la Comunidad Educativa IED Moralba. Para la propuesta Convipaz es muy importante vincular toda la comunidad educativa en las alternativas de transformación de los conflictos escolares, por ello se considera oportuno incorporar la metodología y los alcances que propone los Núcleos de Educación Social, cuyo objetivo “es crear mecanismos de autogestión para la prevención de los factores de violencia, mediante procesos de educación para la participación, en el mejoramiento integral de las condiciones de vida de la población, tomando como punto de partida la problemática familiar y barrial, asumiendo la escuela como centro de acción comunitaria y al maestro y al padre de familia como líderes multiplicadores”. (García. 2003, p. 37); promoviendo la construcción conjunta de herramientas colectivas para la prevención de la violencia en familia, escuela y barrio. Los NES se nutren del trabajo colectivo, en equipo (estudiante, familia, docentes y entorno), del auto reconocimiento de cada actor y su potencial

frente a la transformación de los conflictos que se encuentran en un espacio de construcción de convivencia como es la escuela.

Para la propuesta pedagógica Convipaz, es fundamental iniciar avanzando sobre lo avanzado, es decir, realizar un proceso investigativo de diagnóstico desde las NES que incluya cuatro escenarios: Sujeto, familia, escuela y barrio, en donde se identifique los factores de violencia en el contexto, donde el punto de partida sea los resultados de la investigación de Representaciones sociales de los estudiantes y Docentes de la IED Moralba sede B El Quindío, J.M., siguiendo con las fases propuestas por Barbara García en los NES, que se resumen en la siguiente figura:

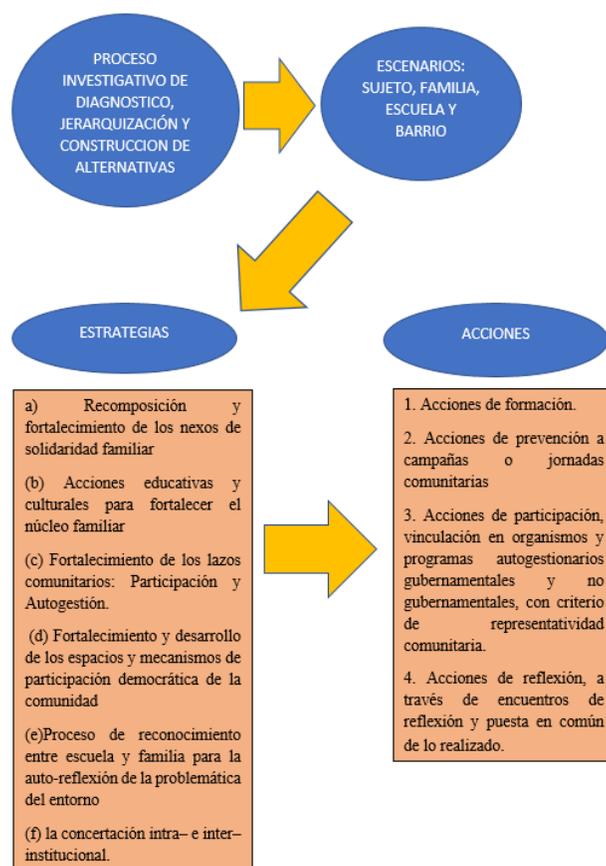


Figura. 9. Proceso Núcleos de Educación Social- NES. (Elaboración propia tomando a García, 2003, pp. 49-59).

3. Fortalecimiento pedagógico a los escenarios de transformación de los conflictos: Es necesario tener claro que un conflicto presenta unas fases, actores y situaciones que lo conforman, que demandan muchas estrategias para su transformación, las cuales deben estar sujetas a los contextos en los cuales se desarrollan. Es en este punto que se propone fortalecer pedagógicamente los diferentes escenarios en los cuales se puede transformar los conflictos:

a. Relaciones cara a cara que transforman no se enfrentan: Potenciar actitudes de escucha y diálogo, un “diálogo facilitado, un intercambio de perspectivas, experiencias y creencias en el que las personas hablan y escuchan con una actitud abierta y respetuosa. Para iniciar un diálogo debe existir una disposición de las partes para compartir y generar un sentido y una visión nueva” (Fundación UNIR, sf., p.83). Por otra parte, es preciso recurrir a las apuestas de la inteligencia emocional para el control de la ira frente a situaciones de alto estrés o de desacuerdo; también impulsar en los niños y en los docentes acuerdos de convivencia donde la escucha y concertación sean el eje central de la gestión de cualquier conflicto, no para eliminarlo, sino para transformarlo.

b. Prevención conjunta de los Conflictos: Es muy importante fortalecer todas las acciones y herramientas que presenta la ley 1620 de convivencia escolar, donde la prevención de las situaciones violentas debe ser el objetivo central en todas las actividades académicas y convivenciales en la escuela. Se deben fortalecer los estamentos del gobierno escolar como el comité de convivencia para que sean garantes del bienestar común, siendo agentes de prevención de situaciones de violencia y promotores de acciones para transformar positivamente los conflictos que a diario se da en un contexto escolar. Apropiar el Manual de Convivencia Escolar, como uno de los acuerdos fundamentales para la vivencia en común, valga aclarar que para instituciones educativas como la IED Moralba, de corte tradicional, el manual referencia los protocolos y demás acuerdos para convivir en esta comunidad, pero existen entidades escolares que contemplan otro tipo recursos como acuerdos o pactos para lograr una sana convivencia; estos acuerdos comunes no cumple únicamente la función de informar los derechos o acuerdos a los que llega toda la comunidad educativa, sino debe ser una herramienta desde donde se incentive pactos, responsabilidades, funciones, acuerdos y protocolos que cada uno de ellos de cumplir para lograr una convivencia armónica.

c. De Clase a Vivencia, el sentido de la Cátedra de la Paz: Según el Decreto 1038 “la Cátedra de la Paz deberá fomentar el proceso de apropiación de conocimientos y competencias relacionados con el territorio, la cultura, el contexto económico y social y la memoria histórica, con el propósito de reconstruir el tejido social, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución” (Congreso de Colombia. 2015.), cuyos temas centrales son: Cultura de la paz (Valores ciudadanos, Derechos Humanos, participación democrática, prevención de la violencia y resolución pacífica de los conflictos); Educación para la paz (Apropiación de conocimientos y competencias ciudadanas para la convivencia pacífica) y Desarrollo sostenible: crecimiento económico, la elevación de la calidad de la vida y al bienestar social, sin agotar ni deteriorar el ambiente). El fortalecimiento estaría encaminado a ampliar el abanico de posibilidades pedagógicas para trabajar la cátedra de la paz, superando la visión que este espacio únicamente se da en un aula de clase bajo el método tradicional de la clase magistral, la invitación a explorar otras metodologías, espacios y acciones más convocantes y significativas para toda la comunidad educativa.

En la siguiente figura se muestra de manera articulada los elementos constitutivos iniciales, que seguirán siendo explorados, que componen la propuesta pedagógica Convipaz para la transformación de conflictos en la IED Moralba S.O. sede B El Quindío jornada Mañana. El punto de partida es generar un cambio en la percepción de la comunidad educativa de la palabra conflicto, de algo negativo o violento a una condición inherente a las relaciones del ser humano, que no se resuelve sino que se transforma, a través de la socialización de los resultados de esta investigación y ejercicios de apropiación de un nuevo concepto, de esta forma se abrirá paso a concertar colectivamente las metas de transformación del conflicto donde cada ámbito: Personal, relacional, estructural y cultural se articulen para ser trabajados desde una perspectiva de prevención de la violencia como lo propone los Núcleos de Educación Social, en cuatro escenarios: Sujeto, familia, educación y barrio, con base en el reconocimiento de las situaciones que generan violencia en esos espacios y con ello se avanzaría en la construcción de acuerdos o herramientas, que se configurarían en un valioso aporte al fortalecimiento pedagógico de los espacios para la transformación de los conflictos:

Clases, encuentros, escuelas de padres, comités de convivencia, juegos y demás actividades que incentiven el bien común, la solidaridad, cooperación y autonomía, que como lo refiere el profesor Carlos Martínez en su libro *De nuevo a la vida*, potenciar la autonomía considerando “el poder no reside en otros sino en nosotros mismos, es transformador de todo tipo de relaciones, también en la vida diaria, si logra permear, incluso, las lógicas culturales. El poder debe estar sobre la base de la dignidad y el empoderamiento, en palabras de Gandhi *swadeshi*, fortalecer los lazos sociales desde la mutua interdependencia, garantizando en cada uno de ellos su autonomía” (Martínez, 2015, p. 211). Esta característica en una comunidad educativa se puede dar en un lugar donde el aprendizaje en la transformación de los conflictos es el punto de encuentro entre los participantes, convirtiéndose en el escenario para la consolidación de una escuela que construye y promueve la paz.

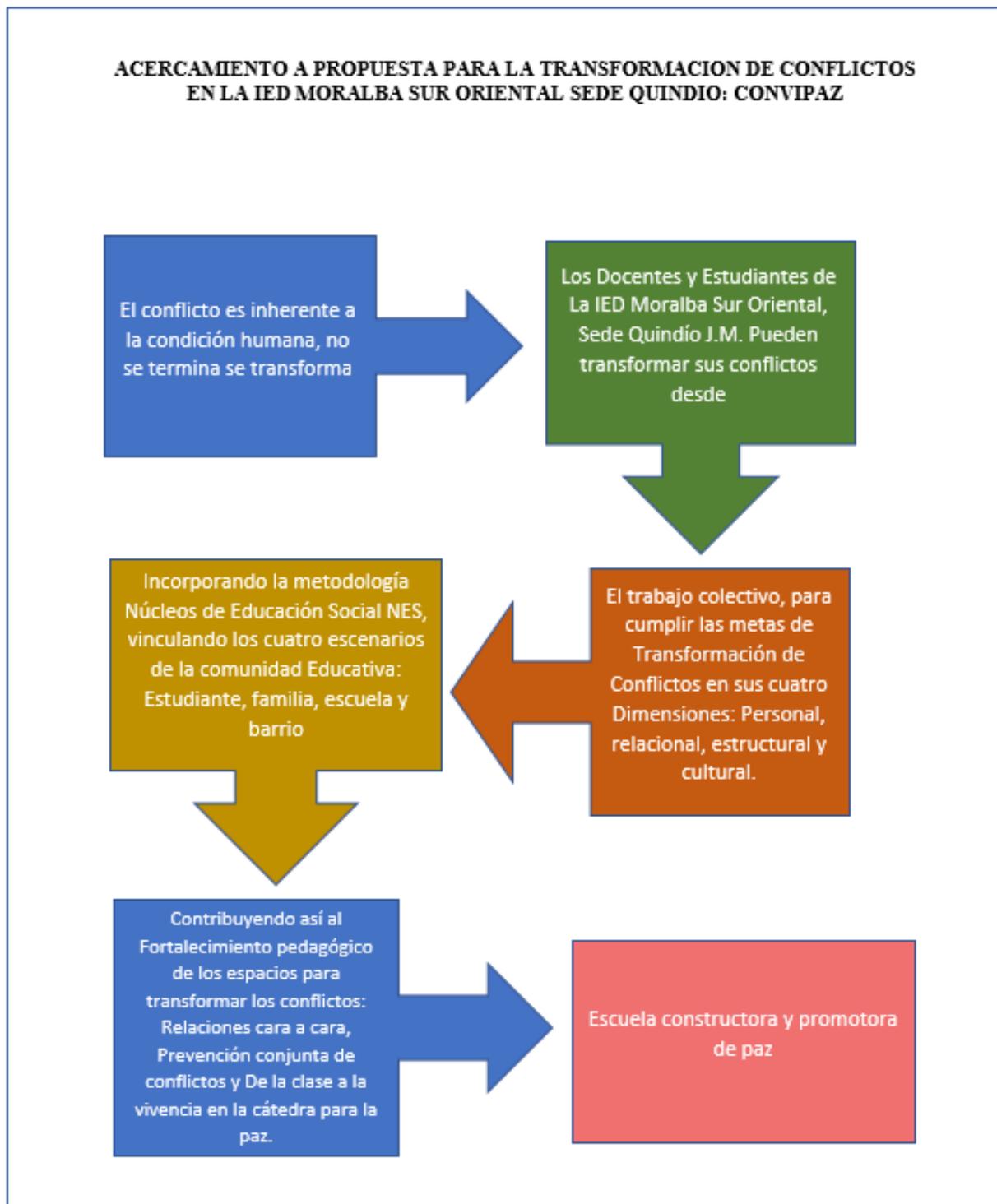


Figura No.10. Acercamiento a propuesta para Transformación de Conflictos: Convipaz.
(Construcción Propia).

CAPITULO 5

CONCLUSIONES

Frente al trabajo investigativo se puede concluir que la escuela es uno de los escenarios privilegiados para generar pautas de vida a los niños, niñas y docentes, que a través de sus interacciones, conceptos e imaginarios constituyen relaciones fuertes o débiles según sean sus aspiraciones y deseos. En la escuela de manera convencional y recurrente se ha instituido implícitamente el dualismo de la autoridad-falta de autoridad, el poder del fuerte frente al débil, representado algunas veces en la figura del docente, quien bajo el argumento de la autoridad con disciplina promueve situaciones donde el estudiante pierde cierta libertad, autonomía y capacidad de creación; de igual manera, se privilegian los contenidos académicos sobre los aprendizajes de la vida diaria, ya que esta última conlleva a manejar muchas variables que los docentes consideran no son de su resorte o de su conocimiento.

Los estudiantes y los docentes llegan a las escuelas con un conjunto de características biológicas, sociales, culturales, económicas que determinan sus formas de ver la vida y relacionarse, en este campo es donde las representaciones sociales desde la información, campo de representación y actitud dan bases a la interpretación que tienen estos actores frente a los conflictos y por ende a su resolución; estos saberes, experiencias y comprensiones dan un sentido específico y característico al ámbito escolar que, a parte de sus particularidades internas, se inscribe en una comunidad, en un barrio, en un contexto que tiene unas demandas específicas, lo que hace que la escuela sea una de las entidades que representan al Estado en las garantías de derechos.

La investigación se fundamenta en la información (conceptos), actitudes (acciones), campo de representación (como gestiona), y el contexto (características del territorio) del conflicto y su resolución en un espacio escolar. De esta manera se evidencia que el **concepto** que tienen docentes y estudiantes es asociado aún con peleas y diferencias que generalmente se resuelven de manera violenta, ya sea verbal o física; es interesante reconocer que estos actores de la investigación coinciden que el patio de descanso, los pasillos y los baños son

los lugares donde el conflicto se presenta, en el que la ausencia de un adulto y una incitación ya sea por una palabra ofensiva o una mirada, puede ser el detonador de una reacción con violencia.

Frente al **campo de representación** estudiantes y docentes consideran que un conflicto tiene un proceso de inicio y fin, que está relacionado con los canales de comunicación, las acciones y la interpretación de éstas, que pueden ser ofensivas o para demostrar poder con relación a una situación o espacio; cuestionar la autoridad, no seguir las instrucciones o no cumplir con las labores escolares es para los docentes detonantes para un conflicto con un estudiante; en relación con sus pares, una mirada incómoda o una falla en la comunicación afecta su convivencia, por ende el ambiente laboral. Los estudiantes coinciden que hay docentes que regañan mucho, en el sentido de hacer cumplir las normas propias del manual de convivencia, pero que deben obediencia por su edad, por ser los docentes las figuras adultas en este espacio. Los estudiantes entre pares manejan sus conflictos de manera directa cuando creen que pueden hacerlo solos, haciendo uso de la violencia (física o verbal) siendo la herramienta más frecuente para resolverlo, pero cuando se ven vulnerados o en desventaja de la otra persona buscan ayuda a su profesora. Estudiantes y docentes asocian los actos con violencia o agresiones directas con los niños, mientras que la violencia verbal o gestual a las niñas.

Los dos actores del estudio sostienen que existe una posible **actitud** adecuada para resolver, asumir un conflicto, enfrentar y manejar el conflicto en vez de evitarlo, consistente en aceptar a los demás y evitar la violencia como mecanismo para resolverlo. Sin embargo, cuando éste se presenta, la emoción es la que al parecer gestiona la situación, la ira les impide manejarlo como lo espera, para los docentes que sus estudiantes incumplan con las labores o solicitudes es una situación que afecta la convivencia y el rendimiento; en cambio para los estudiantes, sus labores escolares regularmente se olvidan, señalan que es baja la atención que le dan a las normas del colegio; frente a lo que los docentes agregan que estas labores no son sólo responsabilidad de los estudiantes sino también de la familia

Con relación a la **resolución de los conflictos**, tanto estudiantes como docentes coinciden en una manera de gestionarlo; así, reconocen que el diálogo es un camino propicio para llegar a

los acuerdos, dando así por hecho que es el fin de un conflicto; no obstante, hacen visible que muchas veces la emotividad supera la razón. En el caso de estudiantes prefieren resolver sus diferencias con golpes, agresiones, palabras y miradas ofensivas; los maestros cuando se dejan llevar por la ira imponen su autoridad con gritos o buscando ayuda de otro estamento que le valide las decisiones que toman, en este sentido, para pretender garantizar el orden y la estabilidad de un modelo convencional de educación en el que pocas veces se llegan a acuerdos, sino se rige por lo que en un Manual de Convivencia u otros actores formulan para proceder en estos casos.

El **contexto** es un factor determinante para la gestión de un conflicto, donde se encuentra ubicado el colegio y donde viven los niños afectan directamente las prácticas de reconocimiento y resolución de un conflicto; así, de acuerdo con lo que ven y escuchan replican no sólo con palabras sino con actitudes que consideran legítimas y efectivas para superar cualquier diferencia, pero es claro que los niños por su nivel de desarrollo no tienen muy en cuenta las consecuencias reales de las palabras que emplean para ofender o lastimar a otros, mucho menos las agresiones físicas, lo califican como juegos bruscos y con ese calificativo pretenden resolverlo. Los docentes que tienen un contacto casi directo con las familias ratifican muchas de las actitudes que los niños presentan en la escuela, refieren que este primer educador en el hogar transmite lenguajes de violencia como método de resolución de conflictos o medio para someter a otro imponiendo un poder, estos entonces en su búsqueda de identidad ve en estos comportamientos de la familia y de sus vecinos, una forma más rápida y efectiva de demostrar lo que puede hacer frente a sus pares y a veces frente a sus mayores.

En lo relacionado con la **transformación del conflicto de la confrontación a oportunidades de diálogo constructivo**, da cuenta que los estudiantes y docentes tienen una información sobre el conflicto distinta dependiendo los actores implicados o las relaciones que subyacen a éste (problema/diferencia), pero en todo caso su percepción es negativa, debido a que generalmente la violencia ha sido un factor determinante para la confrontación de las partes implicadas; allí, el lenguaje que se emplea es fundamental para que inicie un conflicto o para que se resuelva. El ejercicio pedagógico debe dar herramientas y pautas para

que los estudiantes, docentes y familias de una comunidad educativa pueda transformar sus prácticas violentas para resolver los conflictos, abrir otros espacios de conocimiento y escucha donde prime el diálogo para la generación de relaciones más armónicas y democráticas, generando conciencia frente a los alcances que tiene el lenguaje (verbal y no verbal) en las relaciones interpersonales que constituyen lo amigable u hostil que puede ser un ambiente escolar.

En tanto, representaciones sociales de los estudiantes y docentes de la IED Moralba Sur Oriental sede B El Quindío, jornada mañana, frente a los conflictos y su resolución es una apuesta por transformar realidades violentas que en el sector del barrio Quindío ha primado por años; es una oportunidad para identificar los aspectos que dan sentido a las relaciones que allí se dan y cómo a través de este conocimiento aportar a una mejor sociedad. Este ejercicio investigativo que permitió ver a docentes y estudiantes en un mismo nivel frente a una situación tan cotidiana e inevitable como es un desencuentro o un conflicto escolar.

Reflexionar sobre las prácticas de resolución de conflictos que estamos validando o transformando en la escuela cotidianamente, conociendo las actitudes que influyen en la perpetuación de esquemas violentos es una alternativa para identificar salidas más armónicas y constructivas, donde prime el respeto, el cuidado del otro, la dignidad, lograr una articulación entre todos los actores de la comunidad educativa. Construir una aproximación a la estrategia pedagógica para la sana convivencia bajo el nombre Convipaz, es una de los aportes más significativos de la presente investigación, este bosquejo de propuesta, resultado de los análisis, busca involucrar a todos los actores de la escuela, de la familia y de la comunidad en una perspectiva contemporánea, contempla vincular: metas de transformación de los conflictos, los Núcleos de la educación Social (NES) y el fortalecimiento pedagógico de los espacios para la transformación de los conflictos, siendo un camino que puede abrir espacios incluyentes y alternativos en el que el diálogo facilitado integre las percepciones, las realidades y los patrones culturales de manera constructiva, que permita comprender las particularidades del contexto, las nuevas relaciones y roles que deben asumir las instituciones en un mundo cada vez más globalizado, establecer puentes de comunicación adecuados, generar enlaces protectores de los efectos de la violencia, desde relaciones más participativas,

recíprocas y corresponsables. Para lograr todo ello se deben asumir varios retos: Conciliar las expectativas, roles y funciones de la escuela como de la familia; establecer mecanismos de comunicación reconocidos para la creación de acuerdos de convivencia; superar patrones de violencia escolar como familiar como mecanismos legítimos para tramitar cualquier conflicto; superar la desesperanza y desconfianza que algunos maestros tienen con relación a las familias y otras instituciones.

REFERENCIAS

AMSTUTZ, J. MAZZARANTANI, E. M & PAILLET M. (S.F.). Pedagogía para la Paz. Construir la Convivencia manejando adecuadamente los Conflictos. Recuperado de: http://www.edualter.org/material/pedagogia_de_la_paz.pdf.

BOGOTA COMO VAMOS. (2016). Informe de Calidad de Vida de Bogotá en 2016. Recuperado de: <http://www.bogotacomovamos.org/documentos/informe-de-calidad-de-vida-de-bogota-en-2016/>

CANALES, M. (2006). Metodologías de Investigación Social. Introducción a los Oficios. LOM ediciones. Santiago. Recuperado de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38669112/Canales_Ceron_Manuel_-_Metodologias_de_la_investigacion_social.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1508295688&Signature=ilgteyxcFCjznPlyieSu2IOYo4M%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DCanales_Ceron_Manuel_-_Metodologias_de_l.pdf

CANTON, I. (2005). Reseña de "FELICES Y ESCOLARIZADOS. CRÍTICA DE LA ESCUELA EN LA ERA DEL CAPITALISMO" de R. Cuesta Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, vol. 19, núm. 3, diciembre, 2005, p. 357-359 Universidad de Zaragoza Zaragoza, España. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/274/27411927018.pdf>

CONGRESO DE LA REPUBLICA (2015). Ley 1732 Catedra de la Paz. Recuperado de: <http://www.somoscapazes.org/catedra-de-la-paz.php>

CONGRESO DE LA REPUBLICA (2013). Ley 1620. Por la cual se crea el sistema nacional de convivencia escolar y formación para el ejercicio de los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar. Recuperado de: https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-327397_archivo_pdf_proyecto_decreto.pdf

CONSEJERIA DE LA EDUCACION Y LA CIENCIA. (S.f.). Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos. Andalucía. Editorial Consejería de la Educación y la

Ciencia. Dirección general de orientación educativa y solidaridad. Recuperado de http://diversidad.murciaeduca.es/orientamur/gestion/documentos/5_convivencia-andalucia.pdf

E.S.E. HOSPITAL SAN CRISTOBAL. (2013). Análisis de situación en salud territorio la Gloria. Secretaria de Salud. Recuperado de: <http://esesancristobal.gov.co/file/518/download?token=kvauwo1E>

FUQUEN, M. (2003). Los Conflictos y las formas alternativas de resolución. Tabula Rasa Bogotá. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39600114>> ISSN 1794-2489

FUNDACION UNIR BOLIVIA, (sf). Transformación constructiva del conflicto. Guía de capacitación. Bolivia. Publicaciones Fundación Unir Bolivia.

GARCIA, B. (2008). Familia, escuela y barrio: Un contexto para la comprensión de la violencia escolar. Revista Colombiana de Educación, núm. 55, julio- diciembre. Bogotá. Universidad Pedagógica Nacional.

GARCIA, B. (2003). Los Núcleos de Educación Familiar y la prevención de Violencias difusas en los contextos educativos. Revista Colombiana de Psicología, núm. 12. Bogotá. Centro de Estudios e Investigaciones sobre Adicciones y Violencia. Universidad Católica de Colombia -CEIAV-UC.

GARCIA, B & GUERRERO, J. Núcleos de Educación Social NES. Investigación prevención y participación. Bogotá. Universidad Francisco José de Caldas. Recuperado de: http://die.udistrital.edu.co/seminarios/nucleos_de_educacion_social_teor%C3%ADa_metodo_y_aplicacion_0

GONZÁLEZ, P. y ROJAS, D. (2004). Convivencia Escolar y Conflicto en el Aula: un Estudio Descriptivo sobre las Relaciones entre Jóvenes y Profesores de dos Liceos de Enseñanza Media (Tesis pregrado psicología). Universidad de Chile. Santiago.

GHIZO, A; OSPINA, V. (2010). Naturalización de la intimidación entre escolares: un modo de construir lo social. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, vol. 8, núm. 1, enero-junio, 2010, pp. 535-556 Centro de Estudios Avanzados en Niñez y Juventud Manizales, Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/773/77315079025/>

GUZMÁN, V; AMADOR, L y VARGAS, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: Un análisis desde la Investigación- Acción Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria, núm. 18, 2011, pp. 99-114 Sociedad Iberoamericana de Pedagogía Social Sevilla, España. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=135022618008>.

LACOLLA, L. (2005). Representaciones sociales: una manera de entender las ideas de nuestros alumnos. En: Revista ieRed: Revista Electrónica de la Red de Investigación Educativa [en línea]. Vol.1, No.3 (Julio-diciembre de 2005). Recuperado de: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34331379/llacolla.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1522093407&Signature=DvpDnOyYu6gPtaQRub%2BF7B%2B8tqI%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DREPRESENTACIONES_SOCIALES_UNA_MANERA_DE.pdf

LEDERACH, J. (2003). El Pequeño libro de transformación de conflictos. Una presentación clara de los conflictos por un pionero en este campo. Bogotá. Good Book, Intercourse.

MARTINEZ, C. (2015). De Nuevo a la Vida. El poder de la Noviolencia y las transformaciones culturales. Bogotá. Editorial Trillas.

MARTINEZ, N. (s.f.) Enfoque Metodológico interpretativo. Recuperado de: <https://www.youtube.com/embed/IFv7v0u3VNI>

MORA, M. (2002). La teoría de las Representaciones Sociales de Serge Moscovici. Recuperado de: www.raco.cat/index.php/Athenea/article/viewFile/34106/33945

PEREZ, J. (s.f.). Capítulo XIII. Las representaciones sociales. El concepto de Representación Social. Recuperado de: <http://www.ehu.es/documents/1463215/1504276/Capitulo+XIII.pdf>.

PEREZ, M. (S.F.) A propósito de las representaciones sociales: Apuntes teóricos, trayectoria y actualidad. Recuperado de: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/cuba/cips/caudales05/Caudales/ARTICULOS/ArticulosPDF/02P075.pdf>

PINZON, E. (2017). Guía Metodológica Representaciones Sociales. En Aula Maestría Paz, Desarrollo y Ciudadanía, asignatura Investigación III. Recuperado de: http://aulas.uniminuto.edu/mdl_201771/course/view.php?id=354

ROMERO, A. (S.F.) Transformación constructiva del Conflicto. Guía de capacitación. La Paz. En Aula Maestría Paz, Desarrollo y Ciudadanía, asignatura Abordaje Alternativa de Conflictos. Recuperado de: http://aulas.uniminuto.edu/mdl_201771/course/view.php?id=354

ANEXOS

ANEXO 1

CARTA DE AVAL A CONSEJO DIRECTIVO IED MORALBA

Bogotá, 25 de Octubre 2017.



Señores:
Consejo Directivo
IED MORALBA SUR ORIENTAL
Ciudad.

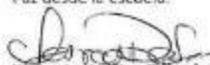
Cordial saludo,

Una de las apuestas de la Docencia es la investigación, conocer más a fondo los fenómenos y situaciones que en nuestra labor se presentan, con el fin no solo de atender cuando estos se presenten sino prevenir sus posibles causas.

Orientación escolar no es ajena a este cometido Docente, más aún cuando es este estamento el llamado estar al tanto de las situaciones que afecten la convivencia de la comunidad educativa, en este sentido pongo en consideración para Aval de desarrollo dentro de la institución educativa, específicamente en la sede B El Quindío, jornada mañana, adelantar la investigación para optar el título de Magister en Paz, Desarrollo y ciudadanía en la Universidad Minuto de Dios, bajo el nombre "REPRESENTACIONES SOCIALES DE LOS ESTUDIANTES Y DOCENTES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL MORALBA SUR ORIENTAL SEDE B EL QUINDIO JORNADA MAÑANA FRENTE AL CONFLICTO Y A SU RESOLUCION. APUESTAS PARA LA CONSTRUCCION DE CONVIVAZ, que pueda ser una línea base no solo para la construcción de una estrategia pedagógica de convivencia para dicha sede, sino una alternativa que pueda ser replicada en las otras sedes y jornadas.

La investigación tiene como finalidad abordar con estudiantes y docentes desde estrategias cualitativas como: Grupos focales o de discusión, sesiones de símbolos e imágenes y observación; también estrategias cuantitativas: encuestas, que permitirá contar con información valiosa frente a las representaciones del conflicto y su resolución tienen estos dos actores claves de la comunidad educativa. Es válido referir que los estudiantes como los Docentes que participen de este ejercicio investigativo previamente estarán informados, lo que se dejará constancia con los permisos por parte de los padres de familia en el caso de los estudiantes y los maestros por iniciativa propia.

De antemano agradezco su atención y respuesta, para la construcción conjunta de una cultura de Paz desde la escuela.


Yesica Lucía Díaz González
Estudiante III Semestre
Maestría Paz, Desarrollo y Ciudadanía



ANEXO 2

ENCUESTAS A ESTUDIANTES Y ENCUESTAS A DOCENTES

2.3 ¿cómo se puede iniciar un conflicto?	Por un empujón	Porque no me dejan jugar	Por una mirada que me incomoda	Porque otra persona me dice que pelee con otra	Porque la otra persona no hace lo que quiero	Porque no estoy de acuerdo con una decisión del juego	Porque no estoy de acuerdo con lo que me pide el profesor	
	Otros, ¿Cuáles?							
2.4 ¿Cómo finaliza un conflicto?	Con golpes	Con gritos	Con empujones	Me quedo callado	Con groserías	Hablando	Pide disculpas	Busco ayuda de un profesor
	Otros ¿Cuáles?							
2.5 ¿Cuándo tienes un conflicto con otro compañero?	Lo resuelvo en el mismo momento		Dejo que pase el tiempo para resolverlo después		Dejo que se acumule con otros para resolverlo		Lo olvido	
2.6 ¿Qué elementos se presentan cuando hay un conflicto?	Gritos	Estar lejos de los profesores	Compañeros que observan	Empujones	Compañeros que se involucran en el conflicto	Groserías	Buscar ayuda a un profesor para que resuelva el conflicto.	
2.7 ¿La relación entre quienes tienen un conflicto cambia?	Si	No	2.8 ¿Cómo calificas a la persona con la que tiene un conflicto?		Deja de ser mi amigo	Es mi compañero	Me es indiferente	No lo califico
2.9 ¿Qué elementos pueden hacer que se empeore un conflicto?	Indirectas	Miradas incómodas	Groserías	Empujones	Perder en un juego	Recordar otros conflictos anteriores	Que no lo resuelva el profesor	Amenazas
3. ACTITUD								
3.1 De las siguientes actitudes selecciona cuales son las que más se presentan en el colegio	No hacer silencio en las clases	Permanecer fuera del salón cuando el profesor no esta	Correr por los pasillos y en el patio	No traer los materiales al colegio	Los malos entendidos entre los compañeros	Juegos bruscos	Golpes entre los compañeros	Diferencias en el juego
	Incentivar la pelea	Groserías	Imponer mis reglas	Lastimar al otro	Otros, ¿Cuáles?			
3.2 ¿Cuál es tu actitud para resolver un conflicto?	A la defensiva	Impongo mis razones	Permanezco en silencio	Creo que el conflicto es por mi culpa	Busco ayuda	Llego acuerdos por mismo	Otros, ¿Cuáles?	



CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS- UNIMINUTO
 MAESTRIA PAZ, DESARROLLO Y CIUDADANIA
 INVESTIGACION REPRESENTACIONES SOCIALES DE LOS ESTUDIANTES Y DOCENTES DE LA IED MORALBA SEDE B J.M. FRENTE AL CONFLICTO Y LA RESOLUCION
 2017

ENCUESTA A ESTUDIANTES

FECHA	NINO	NINA	GRADO				No.	
Agradecemos tu colaboración marcando con una equis (X) sobre el cuadro de la o las respuestas a las preguntas que te realizamos a continuación								
1. INFORMACION								
1.1 ¿Para ti, un conflicto es?	Problema		Diferencia	Pelea	Oportunidad	Otro	¿Cuál?	
1.2 ¿Entre quienes se presentan conflictos en el colegio?	Entre estudiantes		Estudiantes y profesores	Entre profesores	Otros ¿Quiénes?			
1.3 ¿Dónde se presentan los conflictos?	Salón de Clases	Baños	Patio de descanso	Pasillos	Puerta de ingreso al colegio	Escaleras	¿Otros? ¿Cuáles?	
1.4 ¿En que momento de la jornada se presentan más conflictos?	Al iniciar la jornada		En el descanso	En las clases	En cambio, de clase	Al finalizar la jornada	¿Otros? ¿Cuáles?	
1.5 ¿Quiénes son más conflictivos?	Niños		Niñas	Los niños y niñas por igual		¿Otros? ¿Cuáles?		
1.6 ¿Cuáles son los motivos por lo que se presentan conflictos en el colegio?	Chismes	Dinero	Palabras ofensivas	Gestos ofensivos	Dificultades anteriores sin resolver	Diferencias en un juego	Daño de un elemento prestado	No se regresa algo que se presta
	Apoyar a un compañero		Otros, ¿Cuáles?					
1.7 ¿Cómo resuelves un conflicto?	Hablando		Busco ayuda a mi profesora	Busco ayuda a mis padres	Busco ayuda a un compañero	Llego a un acuerdo con la otra persona	Otra persona resuelve el conflicto	Otro, ¿Cuál?
2. CAMPO DE REPRESENTACION								
2.1 ¿Has tenido conflictos en el colegio, en este último mes?	Si			No				
2.2 ¿Con quién?	Compañero o compañera del mismo salón		Estudiante de otro curso		Con un profesor		Otro, ¿Quién?	

3.3 ¿Cuál debería ser la actitud que se debe asumir para resolver un conflicto?	Comunicarse bien, escuchar, entender, solución que beneficie a todos.	Buscar otra persona que les ayude a buscar la solución	Llegar a acuerdos por escrito que permita superar a situación	Una persona con mayor autoridad decida la manera como se resuelve el conflicto	Otro, ¿Cuál?			
3.4 Frente a un conflicto	Acepto mi responsabilidad en el	Dejo que un compañero resuelva el conflicto	Lo resolvemos entre las partes	Busco ayuda a un profesor	Me da ira	Evito el conflicto alejándome del lugar donde se dio	No le presto atención	Lloro
Otro, ¿Cuál?								
CONTEXTO								
4.1 ¿Qué conflictos se presentan en tu familia?								
3.6 ¿Cómo resuelven los conflictos en tu familia?								
3.7 ¿Qué conflictos se presentan en tu barrio?								
3.8 ¿Cómo resuelven los conflictos en tu barrio?								

Muchas gracias por su colaboración



CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS- UNIMINUTO
MAESTRIA PAZ, DESARROLLO Y CIUDADANIA
INVESTIGACION REPRESENTACIONES SOCIALES DE LOS ESTUDIANTES Y DOCENTES DE LA IED MORALBA SEDE B J.M. FRENTE AL CONFLICTO Y LA RESOLUCION
2017

ENCUESTA A DOCENTES

FECHA	HOMBRE	MUJER	GRADO			No.		
Agradecemos tu colaboración marcando con una equis (X) sobre el cuadro de la o las respuestas a las preguntas que te realizamos a continuación								
1. INFORMACION								
1.1 ¿Para ti, un conflicto es?:	Problema	Diferencia	Pelea	Oportunidad	Otro	¿Cuál?		
1.2 ¿Entre quienes se presentan conflictos en el colegio?	Entre estudiantes	Estudiantes y profesores	Entre profesores	Otros ¿Quiénes?				
1.3 ¿Dónde se presentan los conflictos?	Salón de Clases	Baños	Patio de descanso	Pasillos	Puerta de ingreso al colegio	Escaleras	¿Otros? ¿Cuáles?	
1.4 ¿En que momento de la jornada se presentan más conflictos?	Al iniciar la jornada	En el descanso	En las clases	En cambio, de clase	Al finalizar la jornada	¿Otros? ¿Cuáles?		
1.5 ¿Quiénes son más conflictivos?	Niños	Niñas	Los niños y niñas por igual		Los adultos	¿Otros? ¿Cuáles?		
1.6 ¿Cuáles son los motivos por lo que se presentan conflictos en el colegio?	Chismes	Dinero	Palabras ofensivas	Gestos ofensivos	Dificultades anteriores sin resolver	Diferencias personales	Daño de un elemento prestado	No se regresa algo que se presta
	Apoyar a un compañero		Otros, ¿Cuáles?					
1.7 ¿Cómo resuelve un conflicto?	Hablando con los estudiantes	Les partes lo resuelven por si solo	Busco ayuda a otro estamento del colegio	Comunico a personas externas	Llego acuerdos con los estudiantes	Otra persona resuelve el conflicto	Otro. ¿Cuál?	
2. CAMPO DE REPRESENTACION								
2.1 ¿Has tenido conflictos en el colegio, en este último mes?	Si		No					
2.2 ¿Con quién?	Compañero o compañera	Con estudiantes		Con estamentos	otros	Otro, ¿Quién?		

2.3 ¿cómo se puede iniciar un conflicto?	Por dificultades en la comunicación	Porque no escuchan mis propuestas	Por una mirada que me incomoda	Por conflictos anteriores sin resolver	Porque la otra persona no hace lo que le indico	Porque no estoy de acuerdo con una decisión	Diferencias personales con mis compañeros de trabajo	
Otros, ¿Cuáles?								
2.4 ¿Cómo finaliza un conflicto?	Indiferencia	Comunico únicamente lo necesario	Dialogando	Llegando a acuerdos	Retirarme del sitio del conflicto	Busco ayuda de un compañero	Comunico a mi superior	Busco que lo resuelva un tercero
Otros, ¿Cuáles?								
2.5 ¿Cuándo tienes un conflicto con otro compañero?	Lo resuelvo en el mismo momento		Dejo que pase el tiempo para resolverlo después		Dejo que se acumule con otros para resolverlo		Lo olvido	
2.6 ¿Qué elementos se presentan cuando hay un conflicto?	Gritos	Comentarios ofensivos	Discutir	Diferencias evidentes	Indiferencia	Señalar	Buscar intervención externa	
2.7 ¿La relación entre quienes tienen un conflicto cambia?	Si	No	2.8 ¿Cómo calificas a la persona con la que tiene un conflicto?		Deja de ser mi amigo	Es mi compañero	Me es indiferente	No lo califico
2.9 ¿Qué elementos pueden hacer que se empeore un conflicto?	Indirectas	Miradas incómodas	Groserías	Comparaciones	No ser tenido en cuenta	Recordar otros conflictos anteriores	Dejar pasar el tiempo	Acomodarse a la situación
3. ACTITUD								
3.1 De las siguientes actitudes selecciona cuales son las que más se presentan en el colegio	No hacer silencio en las clases	Permanecer fuera del salón cuando el profesor no esta	Correr por los pasillos y en el patio	No traer los materiales al colegio	Los malos entendidos entre los compañeros	Juegos bruscos entre los estudiantes	Golpes entre los estudiantes	Diferencias en el juego
Incentivar la pelea								
Groserías								
Imponer mis reglas								
Lastimar al otro								
Otros, ¿Cuáles?								
3.2 ¿Cuál es tu actitud para resolver un conflicto?	A la defensiva	Impongo mis razones	Permanezco en silencio	Creo que el conflicto es por mi culpa	Busco ayuda	Llego acuerdos por sí mismo	Otros, ¿Cuáles?	
3.3 ¿Cuál debería ser la actitud que se debe asumir para resolver un conflicto?	Comunicarse bien, escuchar, entender, solución que	Buscar otra persona que les ayude a	Llegar a acuerdos por escrito que permita	Una persona con mayor autoridad decida la manera como se resuelve el	Otra, ¿Cuál?			

	beneficie a todos.	buscar la solución	superar la situación	a conflicto				
3.4 Frente a un conflicto	Acepto mi responsabilidad en el	Dejo que un compañero resuelva el conflicto	Lo resolvemos entre las partes	Busco ayuda a un tercero	Me da ira	Evito el conflicto alejándome del lugar donde se dio	No le presto atención	Dejo de hablarle con quien se dio el conflicto
Otro, ¿Cuál?								
CONTEXTO								
4.1 ¿Qué conflictos se presentan en tu familia?								
3.6 ¿Cómo resuelven los conflictos en tu familia?								
3.7 ¿Qué conflictos se presentan en el barrio?								
3.8 ¿Cómo resuelven los conflictos en el barrio?								

Muchas gracias por su colaboración

ANEXO 3
DIARIOS DE CAMPO
REGISTRO DE OBSERVACION DE CAMPO

Registro No. 001

Nombre del Observador (a): Yesica Lucia Díaz González

Ciudad: Bogotá

Fecha: septiembre 18 de 2017

Hora de Inicio: 9:10 a.m.

Hora de Finalización: 9:45 a.m.

Lugar de Observación:

Patio de descanso, 1 piso de un edificio de 3 pisos, forma cuadrada cerca a la puerta de salida del colegio, es un espacio cerrado donde se halla la tienda escolar, una cancha (arcos) de microfútbol y basquetbol, rodeado por escalas y las ventanas de los salones vecinos (aulas, sala de maestros y salón de refrigerio), presenta algunos “charcos” por filtración de aguas lluvias de las tuberías que reduce el espacio de juego de los niños y niñas. Tiene dos salidas que conectan a las escaleras para los demás pisos, en estos lugares se ubican niños o niñas que realizan vigilancia para que los compañeros permanezcan en el patio evitando incomodar a quienes están en clase. En estos mismos sitios se ubican las docentes de vigilancia o dan pequeñas rondas por el patio verificando que no se den juegos bruscos y evitando accidentes.

Participantes: Estudiantes de tercero a quinto de primaria, el colegio tiene 2 grados tercero, 2 grados cuarto y 1 grado quinto, aproximadamente, cerca de 145 estudiantes, en edades entre los 9 y los 13 años, se ubican en casi todos los espacios del patio de descanso. Los de menor edad se ubican por sexos (niños con niños) algunos se mezclan cuando el juego implica correr o competir, los estudiantes hablan de lo que quieren, consumen los alimentos que compran en la tienda escolar o que les comparten sus compañeros. Los niños de mayor edad prefieren pasear por el patio y llamar la atención con leves empujones o juegos a las niñas de grados superiores.

Situación Observada: Los estudiantes poco a poco van llegando al patio de descanso por pequeños grupos, unos se dirigen a la tienda escolar para comprar, otros en cambio se ubican en las gradas para tomar las onces que traen de la casa, inician los juegos en su mayoría de “cogidas” como los estudiantes llaman, los niñas de grado quinto conforman grupos, unas caminan otras deciden quedarse sentadas, mientras los niños juegan “monedita”, que consiste en tirar una moneda a una distancia y quien la supere gana y se lleva las monedas de los demás compañeros. Se empieza a observar que niños y niñas corren de lado a lado del patio, algunos sin importar en su afán de no ser cogidos empujan a los que se encuentran en su camino, uno de ellos por esta razón cae al piso los compañeros lo observan unos se acercan a ayudarlos y otros siguen en el juego o comiendo. Este niño es conducido donde se encuentra la profesora de disciplina que lo revisa muy rápidamente, le pregunta si le duele algo y sale al patio grita “no corran en el patio, hacen caer a los demás”, en ese momento pasa un niño corriendo cerca de la profesora, ella lo toma por el brazo y nuevamente en voz alta dice “que no corran por el patio”, por cerca de 5 minutos los niños dejan el juego, pero poco a poco lo retoman su juego pero están pendientes no de hacer caer a los demás sino que la profesora no los vea para que no le dé la queja a la directora de grupo. Al terminar el descanso es regla que cada niño deposite un papel en la caneca para permitir el ingreso a los salones, una niña que estaba haciendo vigilancia no se dio cuenta si un niño que estaba pasando junto a la caneca había depositado el papelito, lo coge bruscamente del saco y le dice que no puede pasar, el niño se molesta y le reclama aireadamente diciéndole que si lo “echó”, la niña no lo deja pasar y él decide empujarla y decirle “quítese boba”, la niña llora y busca a la profesora de disciplina quien decide llamarle la atención al niño y enviarlo a coordinación, diciendo que el niño era siempre el “molesta, no cambia, siempre está peleando con las niñas, ya no me lo aguanto más”. Los demás niños observan y se van detrás de la profesora que va hacia coordinación con los dos involucrados en el conflicto diciendo cada uno lo que vio para ayudar a resolver el problema.

Interpretación de la situación: Los niños y las niñas en el patio de descanso no solamente toman un tiempo para desconectarse de las temáticas que están viendo en sus aulas, en este espacio se sienten ellos mismos al colocar sus normas en los juegos que practican, sienten la posibilidad de hablar de salir de la norma del aula por lo que se generan conversaciones a

partir de sus intereses y participan según su necesidad más no condicionados por el docente. Los juegos particularmente se dan entre los niños de 8 a 10 años, grupos mixtos que tienen cierta confianza entre ellos, el juego implica cierta fuerza para coger al otro, con la claridad que los estudiantes saben que en el patio hay una regla de no correr para evitar accidentes, pero aun así deciden jugar de esa manera. En esta observación se evidencia que los niños y las niñas ven en la profesora, no importa quién esté de disciplina, figura de autoridad que en cualquier momento los puede “regañar” por correr o los accidentes que esto conlleva, cuando la profesora toma del brazo el niño que está corriendo con su tono de voz quiere reafirmar frente a los estudiantes su papel de autoridad y quien debe velar por la seguridad de los niños, los niños reciben claramente el mensaje pero al poco tiempo retoman el juego de manera precavida ya que “el regaño o la queja a la directora de curso” puede afectarle por el registro de su comportamiento en el observador (diario del colegio) y reiteradamente con la citación a sus padres. Es importante mencionar que la docente maneja la situación con el grito, pero no la resuelve definitivamente. El conflicto entre estudiantes que inicia por la falta de comunicación frente a si botó o no el papelito, los niños hacen uso de su fuerza para demostrar autoridad acompañado de palabras ofensivas, resuelven los conflictos por vías de hecho mas no por el dialogo, lo interesante es que la docente que le llega la situación, por circunstancias anteriores que ha estado involucrado el niño decide que el conflicto escale y que lo resuelva la figura de autoridad arriba de ella resuelva esta situación.

Otras Observaciones:

Ninguna

REGISTRO DE OBSERVACION DE CAMPO

Registro No. 002

Nombre del Observador (a): Yesica Lucia Díaz González

Ciudad: Bogotá

Fecha: Noviembre 08 de 2017

Hora de Inicio: 9:10 a.m.

Hora de Finalización: 9: 55 a.m.

Lugar de Observación:

Se realiza en dos espacios; en un primer momento en el patio del descanso donde se ubican los estudiantes en el receso y en un segundo momento en el pasillo del segundo piso.

Participantes: En el primer momento estudiantes de grado tercero a quinto, excepto 301 que por decisión del docente no bajan al patio por pelear entre compañeros (agresiones verbales); el segundo momento 4 niñas de grado 5, dos de grado 401 y una niña de grado 302.

Situación Observada: Los estudiantes salen de sus salones luego del sonido del timbre y las indicaciones de los maestros, desde el tercer piso bajo para observar el recorrido de los estudiantes al patio de descanso, encontrando que unos, la mayoría niños saltan, corren por los pasillos o para bajar más rápido las escaleras, las niñas se toman de gancho y empiezan a bajar, las docentes les llaman la atención a quienes van corriendo para que no lo hagan ya que les indican que pueden sufrir algún accidente, les piden que bajen por la derecha. Al llegar al segundo piso me doy cuenta que los estudiantes del grado 301 se encuentran en el salón adelantando alguna actividad en los cuadernos, al preguntarle al Docente la razón por la que los estudiantes no bajaban mencionó que una niña se “portó mal” diciéndole groserías a otras compañeras, insultándolas, pero que no era todo que otro niño cuando le llamó la atención le contestó muy mal, le había alzado la voz y que otros niños estaban imitando esos comportamientos, por ello había decidido en limitar el descanso y la clase de educación física.

Al bajar al primer piso donde se encuentra el patio se observan varios niños y niñas alrededor de la tienda escolar comprando alimentos, en su mayoría dulces, sin hacer fila, unos sobre otros le piden a la señora que atiende y pagan casi al mismo tiempo, las niñas más grandes caminan de gancho por el patio, los niños juegan lo que parece fútbol con una botella plástica de jugo, otros corren o juegan con un rompecabezas que una de las profesora de pre escolar le presta. Los gritos son fuertes debido a los juegos en los que los niños participan. Un poco antes de terminar el descanso se observa que una niña tenía cogido del saco a otro niño y lo estaba golpeando con señales de molestia, al preguntarle la niña dice que el niño la estaba fastidiando pero no explicó a qué se refería con fastidiando y cómo era, el niño negaba que la había “fastidiado” y se fue, en ese instante una niña del grado 302 cogió una botella plástica y la tiró hacia arriba cayéndole a una niña del grado quinto que de inmediato muy molesta le dijo “¿qué le pasa?” la otra niña le responde que nada que no se había fijado, en ese momento llegaron tres niñas más y le preguntaron a la que le calló la botella que qué había pasado ella les cuenta y también se molestan a lo que la niña del grado 302 les dice “ay ya cayesen perras”, llegan dos niñas de 401 amigas de la niña de 302 y también preguntan qué pasó, pero se van para el pasillo; las niñas de quinto se van detrás de las otras y empiezan a reclamarles que porqué les decía eso que no eran así, respondiendo las otras niñas “abrarse”. Al llegar al segundo piso encontraron a la profesora del grado quinto quien intervino preguntando qué era lo que había pasado, todas en el afán de explicar hablaban al mismo tiempo, la profesora pide que hable una de las niñas de quinto quien explico lo que sucedió mostrando su molestia por haber recibido un golpe con una botella y los insultos que les había dicho la otra niña.

La niña que lanzó la botella decía que había tirado la botella sin culpa pero que “esas niñas desde hace días la estaban molestando, las niñas de grado cuarto con la cabeza confirmaban lo que se estaba diciendo, una de ellas agregó que ella le había dicho al papá que una niña de quinto la estaba molestando.

La docente en vista de la situación les llama la atención al grupo de estudiantes diciéndoles que no estaba bien visto que las niñas se pelearan así, eso no lo hacen las niñas “parecen verduleras”, en ese momento llega la profesora de grado 302 indica que la niña que estaba involucrada en esa situación era una niña “conflictiva, le gusta meterse en problemas por

chismes, ya le he llamado a los papás pero jamás vienen , tocará avisar al coordinador que hacemos con ella”; Las profesoras piden a las niñas que se vallan al salón y le informan a la profesora de 401 quien determina que a la hora de salida hablaría con las mamás de las niñas de su curso que estuvieron implicadas.

Interpretación de la situación: Observar en el descanso dos situaciones que relacionan conflictos directos uno entre niña y un niño, otro entre niñas es importante destacar varios aspectos claves para la investigación:

1. En las dos situaciones se observa la agresión (física o verbal) es la estrategia como se resuelven las diferencias entre pares.
2. Cualquier situación que genere incomodidad es un detonante para generar una agresión donde se violente al otro u otra, los lenguajes físicos y verbales demuestran que se quiere manifestar poderío sobre el otro, casi una dominación, elemento clave del dualismo enemigo-amigo.
3. Las dos situaciones evidencian que las personas que asumen conductas agresivas son las niñas, situación que valora la profesora que interviene en un primer momento en el conflicto del grupo de niñas como negativa por no ser lo que se espera en el comportamiento de una niña, lo relaciona con actitudes de personas que tienen probablemente un nivel educativo menor al de ellas (docente y niñas) haciéndolo ver negativo y fuera de lo establecido para una niña.
4. El estudiante que fue golpeado por la niña no reacciona a la agresión de su compañera y prefiere evitar, puede ser que tiene claro que las consecuencias pueden ser muy diferentes si hace uso de la fuerza para resolver esta situación con una niña que si fuera enfrentando a un niño.
5. Los lenguajes entre las niñas es más fuerte, se replican palabras que posiblemente han escuchado en otros espacios, son lenguajes que ofenden, hieren, ofenden a otras personas como la mamá, hermanos o familiares; demuestran el poder con las palabras, buscan apoyo de otras niñas así no estén ni enteradas del conflicto.
6. La Docente refuerza en su llamado de atención que el uso de esas palabras no es adecuado para las niñas, ya que considera que las niñas son delicadas y que la falta de educación influye en el lenguaje que se utiliza.

7. Frente a un mal comportamiento como lo llama el docente se limitan los espacios de esparcimiento de los estudiantes, fue la decisión del Docente de grado tercero, que no permitió que los estudiantes tomaran el descanso con los demás. Hay una sanción no solo para los que “se portan mal”, sino para todos, bajo el parámetro por uno pagan todos, lo que refuerza que a futuro los niños puedan o autorregularse para no perder esos espacios o que se genere rencores o malestares frente al Docente o al compañero que cometa la falta.

Otras Observaciones:

Ninguna

ANEXO 4
GUIA TALLER CARTOGRAFIA CON ESTUDIANTES
GRUPO FOCAL

Nombre del Facilitador: Yesica Lucia Díaz González

Ciudad: Bogotá **Fecha:** Marzo 21 de 2018

Duración: 1 hora

Lugar: Biblioteca, sede B.

Objetivo:

Reconocer la información y campo de representación de los conflictos y su resolución que los estudiantes tienen en la Institución educativa.

Metodología:

1. Presentación de la Facilitadora
2. Presentación de los asistentes.
3. Socialización del objetivo de la actividad y las preguntas orientadoras de la discusión:
 - 3.1 ¿Qué significa para usted un conflicto?, como técnica rompe hielo se pedirá que lo nombre con una sola palabra, donde se identificará el término más común para denominar conflicto.
 - 3.2 A partir de las palabras referidas, se realizará un parafraseo buscando ampliar percepciones de los estudiantes frente al tema. A la par que cada estudiante dibujará el sentimiento que le genera un conflicto.
4. Entrega de los materiales para la elaboración del mapa del colegio e identificación de los lugares donde se presentan conflictos.
 - 4.1 Se entregarán 3 hojas para que en cada una de ellas se dibuje cada piso de la institución.
 - 4.2 Convenciones:

 Conflictos

 Lugares donde puedo buscar ayuda

 Me siento seguro

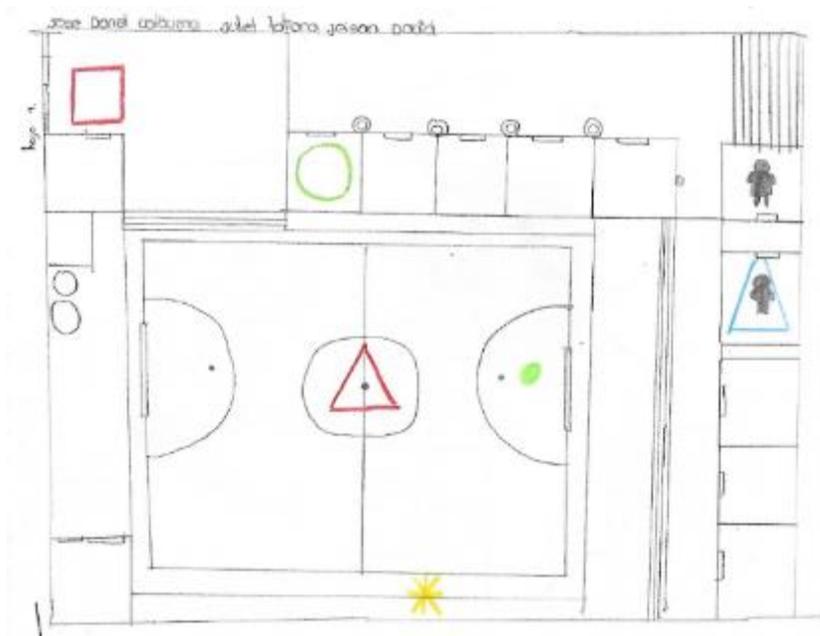
 Me gusta estar aquí

 Lugar de riesgo

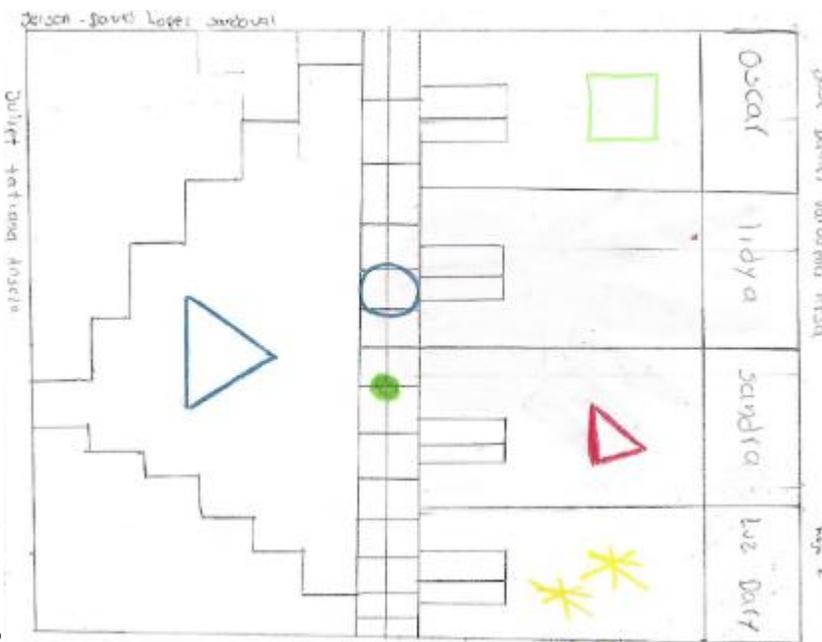
5. Socialización de los trabajos y conclusiones.
6. Agradecimientos.

ANEXO 5
MAPAS ELABORADOS POR LOS ESTUDIANTES
IED MORALBA S.O. SEDE B QUINDIO

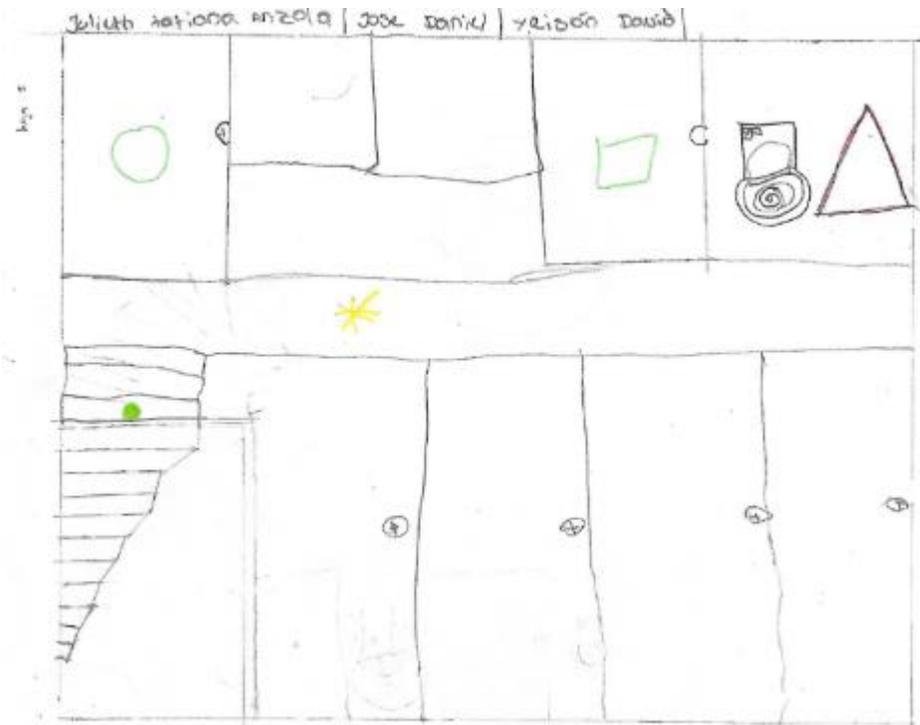
Grupo 1.



Piso 1



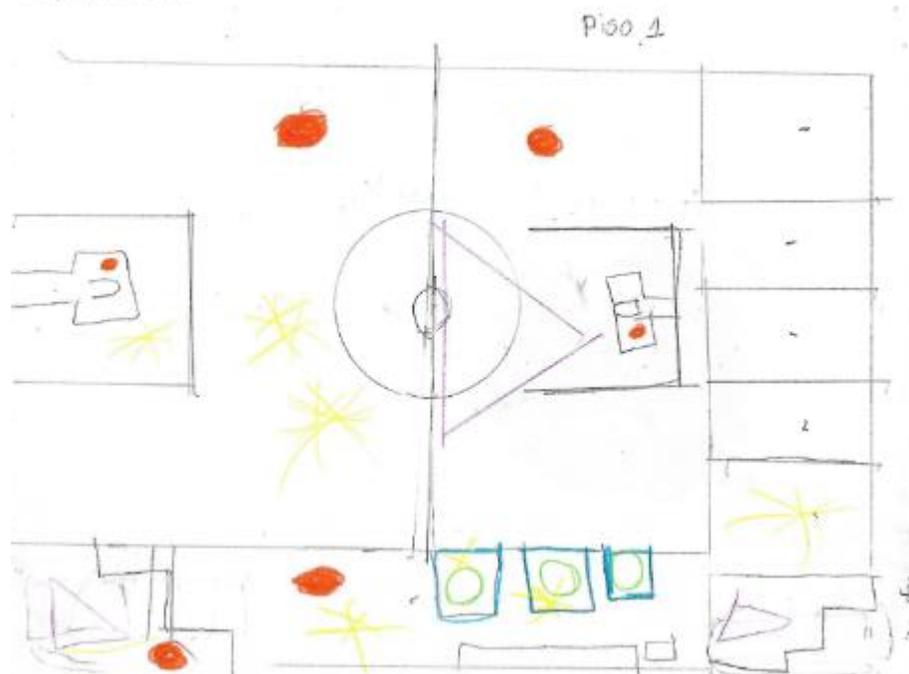
Piso 2



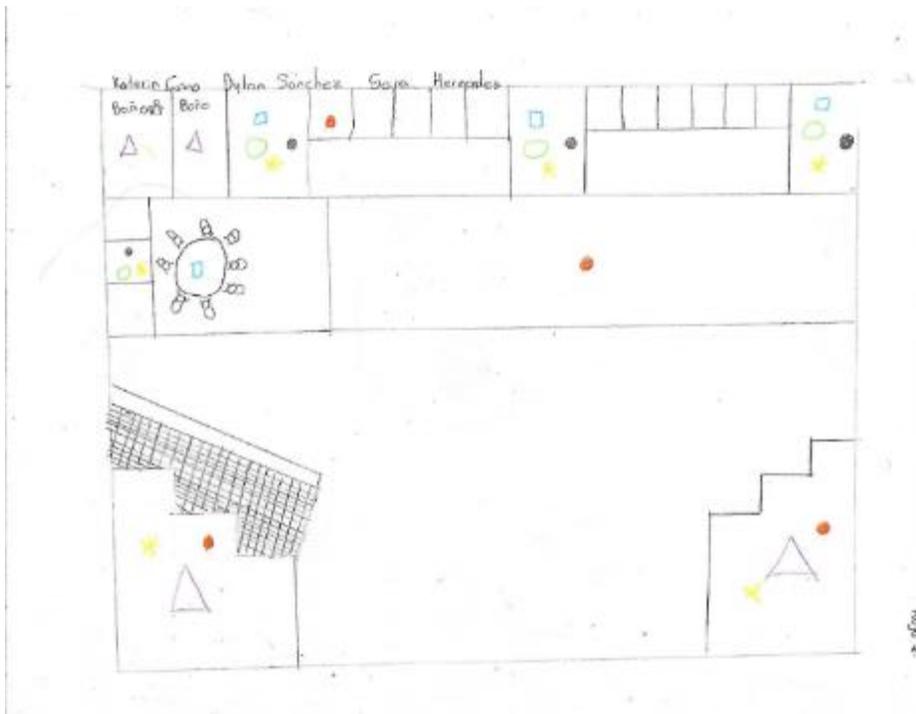
Piso 3.

Grupo 2.

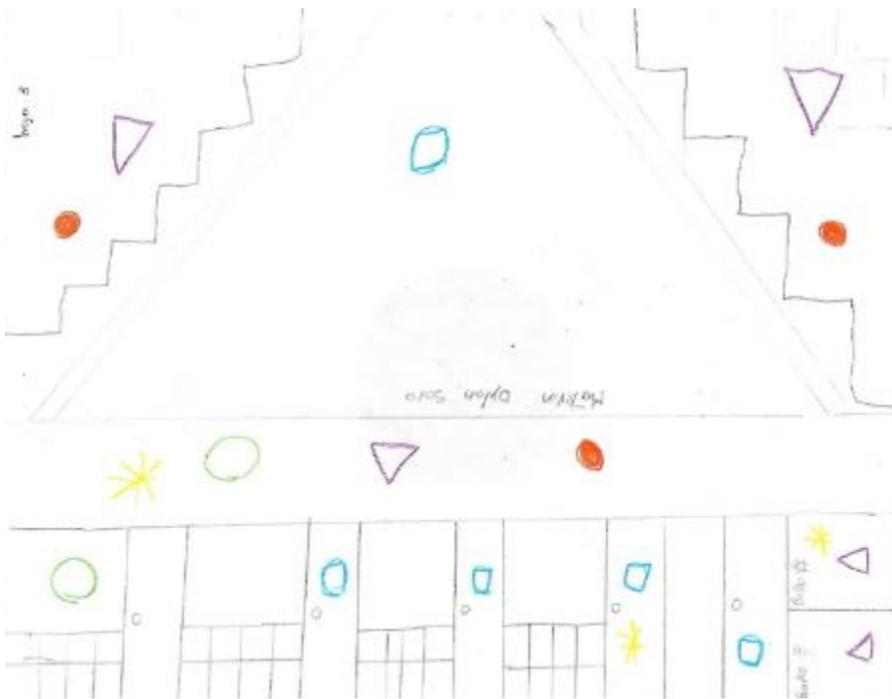
Diego, Fabiana y Sara



Piso 1

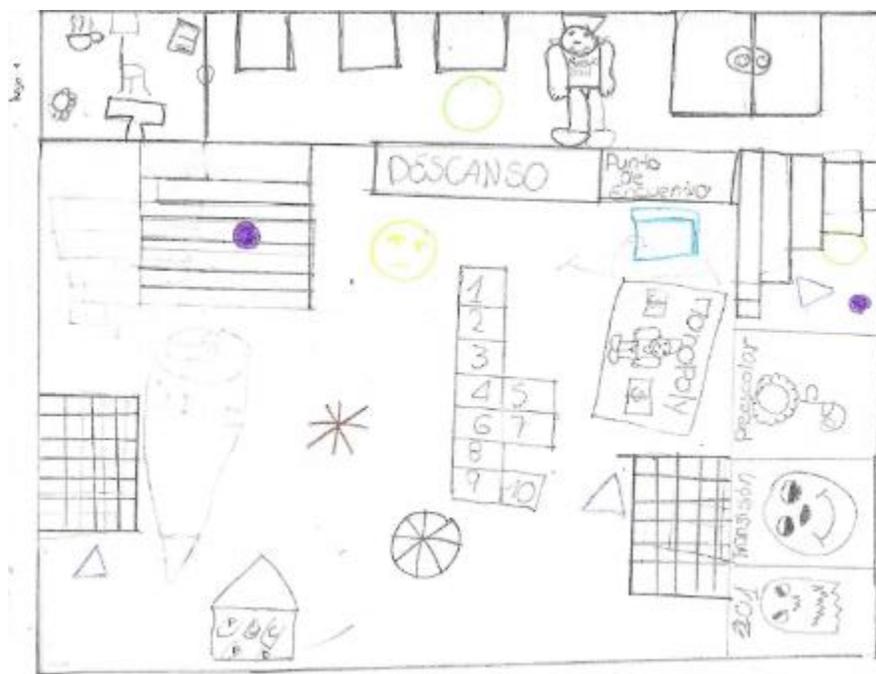


Piso 2

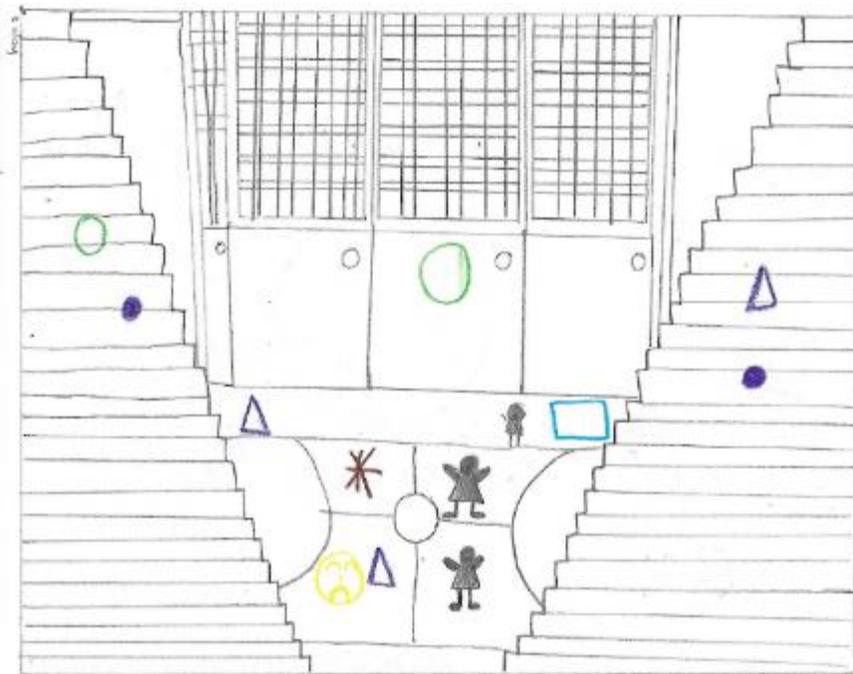


Piso 3

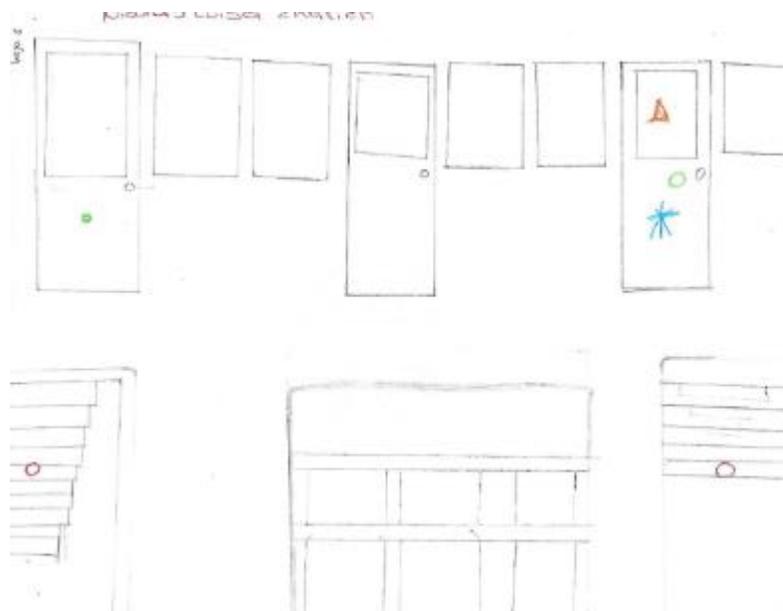
Grupo 3



Piso 1.



Piso 2



Piso 3

ANEXO 6
MAPA ELABORADO POR LOS DOCENTES
IED MORALBA S.O. SEDE B QUINDIO

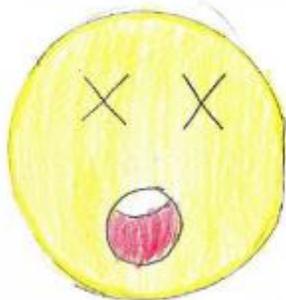


Convenciones:

R Espacios reconocidos como riesgo para los estudiantes

P Espacios protectores para la comunidad educativa

ANEXO 7
DIBUJOS DE LOS ESTUDIANTES SOBRE EL SENTIMIENTO QUE LES
GENERA UN CONFLICTO



ANEXO 8.
MATRIZ DE ANALISIS DE RESULTADOS

Objetivo Especifico 1:	Identificar la información (conceptos y términos) que los estudiantes y Docentes tienen sobre conflicto y su resolución.			
REPRESENTACIONES SOCIALES	ACTOR	CONFLICTO	RESOLUCION DE CONFLICTOS	PUNTOS DE ACUERDO Y DESACUERDO
Información	Estudiante	<p>Los estudiantes identifican el conflicto como problema o pelea, lo cual reafirman en el grupo focal al mencionar “Una pelea”, “Darse duro” “cogerse de las mechas”, “palabras fuertes”, pelearse en las esclareas” “desestresarse” (Estudiantes, Grupo focal, marzo 2018), dando cuenta del poder que uno puede ejercer sobre el otro, del conflicto visto desde el enfrentamiento violento con otra persona.</p> <p>El sitio donde consideran que más se presentan los conflictos son: Las escaleras, el patio de descanso, en los pasillos, en las escaleras y baños, coinciden que en el momento del descanso o en cambio de clase, cuando notan ausencia del docente a cargo.</p> <p>El motivo del conflicto se relaciona con las ofensas, con que involucren en las</p>	<p>Los estudiantes en sus interacciones evidencian que uno de los métodos más legitimados para resolver inmediato sus conflictos es la violencia directa, pero también manifiestan que hablar o el diálogo es una de las salidas a un conflicto, así como buscar la ayuda a su profesora, padres u otro adulto que encuentren cerca y cuando consideran que el conflicto no lo pueden resolver por sí sólo.</p> <p>“Los problemas se presentan más entre los niños, se resuelven con puños”, califican que son los estudiantes de sexo masculino los que más “pelean”, aunque en menor proporción reconoce que también hay conflictos entre estudiantes y profesores, refieren que “los hombres son los que más pelean. Los que pelean son los avispados, los educados ni los inocentes no pelean,</p>	<p>En acuerdo: Los estudiantes y docentes desde sus actuaciones reflejan que el conflicto es una diferencia evidente entre dos actores que necesitan mostrar poder entre iguales, en desiguales se le suma la autoridad. Las palabras con las que identifican el conflicto están muy ligadas a la violencia como al Dualismo Enemigo-amigo, ya que se pretende es lastimar a la otra persona ya sea con palabras que ofendan o con agresión física.</p> <p>En desacuerdo: El concepto y términos que los estudiantes identifican y emplean para denominar un conflicto evidencia que es la réplica de palabras o lenguajes que aprenden en sus hogares: palabras mechas, darse duro, son expresiones que ellos relacionan como elementos de un conflicto y que están ligados directamente a una acción violenta en contra de un enemigo.</p> <p>Los Docentes, a pesar de su formación académica (pregrados, postgrados) como actualizaciones (seminarios, talleres) aún mantienen la idea de relacionar el conflicto como un factor negativo, de disputa o incluso como</p>

		<p>ofensas a la mamá, “el bullying, palabras groseras”. (Estudiantes, Grupo focal, marzo 2018); en la encuesta se identificó que los motivos por los que se presenta un conflicto: palabras ofensivas, dinero (préstamo), chismes, no se devuelve lo que se presta, dañar algo que se presta y diferencias en el juego.</p>	<p>se cascan a la salida” (Estudiantes, Grupo focal, marzo 2018), aunque las niñas también tienen conflictos que lo relacionan con “envidia”, por “rabia” “por copietas”. “porque quieren” o simplemente porque la miró inadecuadamente, optando por “dejar de ser amigas”, “echarse indirectas o no hablarles más” (Estudiantes, Grupo focal, marzo 2018). Es válido referir que resultado de la encuesta, los niños consideran que el conflicto se produce entre niños y niñas por igual.</p>	<p>pelea, como lo indican los niños. En sus discursos como las posturas son ellos quienes moldean ciertos comportamientos en los estudiantes y transmiten lenguajes que potencian el concepto violento o negativo del conflicto.</p>
	Docentes	<p>A partir de las encuestas aplicadas las docentes y el docente identifican el conflicto en su mayoría como una diferencia, que se presenta en su gran medida entre estudiantes entre el salón de clases y el patio de descanso; principalmente en el tiempo del descanso, donde los niños y niñas participan, motivado principalmente por palabras ofensivas entre quienes lo vivencian.</p>	<p>los docentes en cambio asumen conductas de escucha que se asemejaría a la mediación.</p> <p>Producto de la encuesta, los docentes participantes refieren que la mejor forma de resolver un conflicto es hablando directamente con los implicados; mientras que los estudiantes validan al docente como el principal actor para resolver un conflicto, ya que ante esta situación consideran lo más</p>	

			acertado buscar la ayuda del profesor para resolver cualquier conflicto	
Objetivo Especifico 2:	Reconocer el campo de representación de los conflictos y su resolución que los estudiantes y docentes tienen en la Institución educativa.			
Campo de representación	Estudiante	<p>Muchos de los conflictos que se evidenciaron tenían una situación previa que no se manejó adecuadamente, lo que conlleva a que cualquier evento puede ser un detonante para una reacción violenta desde lo físico o lo verbal.</p> <p>El conflicto se presenta a diario en el colegio, aunque los estudiantes debido al asociarlo con pelea, menciona la mayoría de los encuestados que en el último mes no han tenido “problemas”, pero cuando se presenta se da en mayor proporción entre los estudiantes: Compañero de salón, de otro salón de clase sin importan en ocasiones el grado o la edad.</p> <p>Los elementos que están presente en el conflicto según los estudiantes son: Gritos, empujones y groserías, donde los compañeros que observan muy pocas veces toman la iniciativa de resolverlo, unos sólo observan u otros prefieren</p>	<p>El conflicto, según refieren los estudiantes inicia por un empujón, una mirada incomoda o porque no les permiten jugar o hacer parte de un juego, aunque verbalizan que las ofensas a ellos a sus mamás son un detonante de cualquier confrontación.</p> <p>Los estudiantes toman como provocación cualquier situación que le genera incomodidad un detonante para una agresión (física o Verbal), algunos no resuelven el conflicto dejan latente la situación. El conflicto finaliza, de acuerdo con lo que manifiestan por escrito hablando, con golpes o buscando ayuda a un profesor. En el ejercicio de observación es clave mencionar que el dialogo que se da entre estudiantes que están en conflicto es agresivo, ofensivo y en ocasiones llegan al uso de la violencia: Golpes o empujones.</p> <p>En este aspecto uno de los estudiantes en el grupo focal</p>	<p>En acuerdo: Los estudiantes como los Docentes coinciden en que el conflicto se liga a situaciones detonantes como las relacionadas con el lenguaje verbal (groserías, insultos, gritos) pero también la no verbal (miradas incómodas) que hace que los involucrados reaccionen de manera alterada lo resuelvan de forma violenta como hasta el momento parece estar legitimada, aclarando que la violencia no sólo física sino verbal y gestual.</p> <p>En desacuerdo: Los estudiantes indican que cuando consideran que solucionan un conflicto lo olvidan permitiendo que la relaciones entre pares no se afecten de manera significativa. En cambio los Docentes indican que dejar pasar la situación crea más tensiones, al grado que si no se resuelve es un factor que en futuro puede afectar cualquier relación entre compañeros como con los estudiantes. Tienen claro que de acuerdo a su rol deben siempre ser actores que inspiran adecuadas maneras de resolver conflictos pero que en ocasiones las condiciones de la situación como factores externos pueden llevarlos a generar cierta violencia en la forma como resuelven los</p>

		<p>buscar ayuda a un profesor.</p> <p>Los estudiantes consideran que la relación entre las personas que tienen un conflicto cambia, pero lo siguen considerando como un compañero de colegio. Las groserías, las amenazas como los empujones son elementos que consideran que empeoran los conflictos.</p>	<p>refiere que cuando ve que dos personas están en un conflicto: “la profesora nos dijo que pensáramos en paz o en amor para resolverlo, que deben hablar”, otros niños manifiestan que separar a las dos personas que estén peleando. Coinciden que muchas veces el conflicto se resuelve en el mismo momento que se presenta, pero que luego lo olvidan.</p>	<p>conflictos, siempre aclaran que sin acciones de agresión física.</p>
	Docente	<p>Los docentes en las encuestas indican que un conflicto inicia por dificultades en la comunicación, pero que las miradas incómodas, diferencias personales como conflictos anteriores sin resolver también influye en la relación con los compañeros de trabajo como con los estudiantes; Los elementos que consideran claves para que se presente un conflicto son las diferencias evidentes entre las personas, los comentarios ofensivos y las discusiones, que aseguran se realizan en el caso de los docentes en sus espacios de reunión, evitando que los niños observen estas acciones.</p>	<p>El conflicto finaliza llegando a acuerdos, pero también mencionan en las encuestas como en el grupo focal que dialogan y comunican sólo lo necesario, lo que conlleva que a pesar de que se crea que se resuelve el problema puede seguir latente el conflicto que en cualquier momento pueda salir a flote.</p>	

		<p>Con respecto a si cambia o no la relación entre quienes un conflicto coinciden en su mayoría que sí, unos los siguen considerando como compañeros de trabajos mientras para otros es indiferente la relación que se tenga con la otra persona con la que tuvo un conflicto.</p> <p>Para los Docentes cualquier conflicto se empeora si existen miradas incómodas, groserías, indirectas, comparaciones, recordar conflictos anteriores o dejar pasar el tiempo.</p>		
Objetivo Específico 3:	Identificar las actitudes que los estudiantes y docentes tienen sobre frente al conflicto y su resolución.			
Actitud	Estudiante	<p>Las conductas que más se presentan en los estudiantes frente al conflicto en el patio de descanso de acuerdo con lo observado son las de tipo:</p> <p>Conductas Indisciplinadas: En el desacato a los reglamentos como no correr por los pasillos, no indisponer a los compañeros con sus actitudes.</p> <p>Conductas antisociales: Acciones que atentan contra la integridad física y psíquica de los demás, la primera se presenta más entre</p>	<p>Los niños reconocen que sus Docentes son quienes les orientan en cómo resolver sus conflictos sin hacer uso de la violencia, pero también mencionan que por sentir “rabia” optan por las acciones de hecho que lastime o demuestre quien es el fuerte.</p> <p>Las “peleas” se paran si alguien se mete en el medio, los niños manifiestan que son otros niños los que deciden ponerse en medio para evitar que se agredan; por</p>	<p>De acuerdo: Los dos actores tienen claro cuál es la actitud más adecuada para resolver y asumir un conflicto, pero cuando este se presenta prefieren dejarse llevar por la emoción como la ira que les impide manejarlo como lo espera.</p> <p>En desacuerdo: Los Docentes y los estudiantes manifiestan que incumplir con las labores o solicitudes escolares afectan la convivencia y el rendimiento, pero los estudiantes lo asocian como un olvido o no prestar la atención a las normas del colegio; para</p>

		<p>los niños como señal de demostrar poder físico, el segundo más en las niñas, quienes consideran que gestos o palabras ofensivas son más efectivas para lastimar, en la mayoría de los casos a sus congéneres. Frente a los niños, las niñas hacen uso de su fuerza para lastimar.</p> <p>Las respuestas frente a este aspecto en las encuestas desde los docentes en su mayoría aseguran que los niños y niñas practican juegos bruscos donde probablemente se lastiman unos a otros. Por parte de los estudiantes una de las actitudes que pueden generar conflictos con los compañeros y docentes es no permanecer en silencio durante las clases como golpearse entre estudiantes.</p> <p>“Uno pelea cuando tiene rabia, cuando tiene mal genio, las peleas inician porque se prenden” (Estudiantes, Grupo focal. Marzo 2018) “yo me pelee con José por Jeison, el día que estaban explicando lo de los riesgos de accidente, José porque empezó, estábamos jugando</p>	<p>otra parte mencionan que deben calmarse y deben hablar: “David se metió entre los dos”, debemos</p> <p>la cara del conflicto es de mal genio, de rabia, hacen puños, cuando sienten que le hacen algo refieren que no hay que dejarlo así, frente a este punto un niño indica “¿y usted se deja?”, otros en cambio prefieren alejarse del conflicto.</p> <p>Los niños refieren que cuando el conflicto afecta a un amigo o a un hermano “se le casca” al que lo esté molestando, se “cobra venganza” que lo asocian con hacerle alguna “maldad”.</p> <p>Para resolver un conflicto los estudiantes que participaron en la encuesta refieren que las actitudes que se asumen con mayor regularidad son: Buscar ayuda con un profesor, llegar a acuerdos o asumir una postura a la defensiva.</p> <p>De acuerdo a todo lo que han aprendido en casa como en el colegio, se indaga en la encuesta cuál debería ser la actitud para resolver un problema, en lo que</p>	<p>los docentes estas labores no son sólo responsabilidad de los estudiantes intentan involucrar a la familia.</p> <p>Por otra parte se puede mencionar que existen estilos de actuar y reaccionar: Competitivo, acomodo, evitar, colaborar, convenir o negociar.</p> <p>El estilo de actuación para actuar y reaccionar frente a los conflictos por parte de los estudiantes de acuerdo con lo observado es competitivo o impositivo, ya que se busca por medio físico, verbal o gestual que la otra ceda a lo que se pretende, demostrar poder frente al otro de manera directa.</p> <p>Entre Docente y estudiantes, bajo los parámetros del orden o hasta evitar accidentes ejercen un estilo impositivo, la autoridad ejercida y legitimada por tener mayor edad o estatura en algunos casos. También se encuentra en los dos actores que los conflictos se complejizan por asumir en principio el estilo de evitar, dejar pasar, bajo el criterio que entre más tiempo se olvida o se supera, algunas veces funciona otras simplemente deja latente la situación.</p> <p>La actitud para resolver los conflictos de acuerdo con las respuestas de los Docentes se concentra en comunicarse de manera asertiva de manera que se generen acuerdos entre los involucrados y acepten sus</p>
--	--	--	--	---

		<p>futbol, me dijo abrase pichicora, Jeison le dijo abrase usted, yo también le dije si abrase usted, y me empezó a pegar con el hombro y me dijo entonces que y yo también le dije entonces qué, le pegué en la cara” (Estudiante, Grupo Focal. Marzo 2018) al recordar el suceso el niño asume una postura de victoria y se sonríe. Los demás niños le dicen que es muy inteligente por hacer eso.</p> <p>Otro conflicto “fue el de Nicolás y Jefferson, estábamos jugando allá (señala el patio), se pelearon por quién sacaba el penalti, entonces Nicolás se puso bravo y Jeferson también y se agarraron, a Nicolás le salió sangre de la nariz; Nicolás dice: Es que estábamos jugando futbol, yo le estaba quitando el balón a Jeferson, porque estábamos mirando quien iba a sacar, yo le pedí el balón y no me lo quiso dar, y yo empecé a pelear”. Algunas veces apuestan por las peleas, al frente del colegio, “hace unos años un niño que le llamaban cuscús se cascó con otro niño al frente del colegio”</p> <p>Por parte de las niñas, refieren los</p>	<p>la mayoría indica que deben comunicarse adecuadamente, escuchar, entender y buscar una solución que beneficie a todos, llegando a la conclusión que saben cuál es una salida más amigable para un conflicto pero prefieren la violencia como la resolución del mismo, lo que se confirma al preguntarles que cuál es la actitud que deberían asumir para resolver un conflicto refieren que prefieren buscar a un profesor que los ayude pero que asumen la responsabilidad que tienen en el conflicto, lo que verbalizan cuando al contar las historias de conflictos que se presentan en el colegio y que se vieron involucrados, comentan cómo inicia y cuál fue su acción en la situación.</p>	<p>responsabilidades sobre los mismos.</p> <p>Los estudiantes responden a este ítem es buscar un profesor que les oriente frente a la resolución de un conflicto de manera tal que se puedan generar espacios de diálogo supervisado por un adulto.</p>
--	--	--	---	---

		<p>estudiantes que empiezan con palabras ofensivas “Ustedes son severas copietas, se copean de todo (pasos de baile), las niñas se parten las naguas, profe es pegarse entre ellas, se ofenden por Face o por el programa de tecnología (programa similar al face donde comparten tareas), la profesora ve, pero no hace nada”.</p> <p>De acuerdo con los resultados de las encuestas realizadas los niños refieren que las actitudes por las que se presentan conflictos en el colegio son: No hacer silencio en clase, golpear a un compañero, permanecer fuera del salón, correr por los pasillos y las groserías,</p>		
	Docentes	<p>Los docentes reconocen que las actitudes que se presentan en un conflicto escolar: Los juegos bruscos entre estudiantes, no hacer silencio, correr por los pasillos, no traer los materiales al colegio, son actitudes que afectan en la convivencia con los estudiantes y por ende su rendimiento escolar.</p> <p>Para los Docentes que los estudiantes no “hacen caso, son rebeldes a lo que se les solicita”, lo</p>	<p>Frente a las actitudes que asumen para resolver un conflicto, la mayoría de los Docentes están de acuerdo con llegar a acuerdos en el mismo momento en el que se presenta, por iniciativa propia. Con relación a la actitud que se debería asumir frente a un conflicto los Docentes coinciden con escuchar, comunicarse y entender la situación, pero verbalizan que hay</p>	

		<p>califican como estudiantes que deben tener un acompañamiento constante de servicios como orientación o solicitan apoyo de los padres de familia. Por otra parte, los docentes indican que los tiempos han cambiado, “hoy los niños ya no respetan, los padres se comprometen poco y así es muy difícil trabajar, yo hago lo humanamente posible pero no podemos cambiar el mundo” (Docentes, Grupo Focal. Marzo 2018).</p> <p>La actitud frente al conflicto que mencionan los Docentes en las encuestas aplicadas es asumir es aceptar su responsabilidad en él y resolverlo entre las partes involucradas.</p>	<p>situaciones donde la paciencia no es suficiente y deben llamar al orden con un grito o citando a los padres de manera inmediata.</p>	
Contexto	Estudiante	<p>Con relación al sector donde viven los niños, recuerdan confrontaciones de los vecinos casi siempre en las tiendas donde se vende cerveza. Un niño menciona “una vez era como las ocho de la noche, entonces como aquí hay donde toman, hubo un problema y mataron a alguien ahí”, otra niña refiere que “yo vivo en pinares, llegaron unos señores a una tienda encerraron al</p>	<p>Los niños reconocen que en sus familias los mecanismos que utilizan para resolver los conflictos es el diálogo principalmente, lo cual puede ser que esté condicionado a que en los cuestionarios se escribe lo que debería ser más no lo que pasa, pero por otra parte ellos refieren que los gritos, salir de la casa o encerrarse</p>	<p>Para la investigación es fundamental conocer la percepción de los Docentes como Estudiantes del contexto donde vienen desarrollando su trabajo como educadores y el sitio de vivienda de los niños y niñas educandos que replican muchas de las actitudes que no sólo en casa sino en sus barrios frente a los conflictos y la resolución de estos. Los docentes concuerdan que las familias en su mayoría tienen dificultades internas no solo en su</p>

		<p>muchacho y lo mataron”, otro niño reconoce la tienda que mencionó el primero como una “taberna donde matan, ahí estaba un señor que le llamaban el negro como el mataba gente lo cogieron ahí y lo mataron” otra historia que recuerdan es cuando un hombre golpea a una mujer en al alimentador sin que nadie hiciera nada. En las encuestas los estudiantes aportan en este aspecto del barrio que los conflictos se dan entre vecinos que pelean, dicen groserías, consumen “hierba” y cerveza</p> <p>Al indagar desde la encuesta las características del contexto los estudiantes manifiestan que en sus familias se presentan conflictos con regularidad: Se dicen groserías, se tiran cosas, discuten.</p> <p>Los estudiantes participantes del ejercicio investigativo residen en los barrios el Quindío, Altamira, Panorama, la Victoria, Altos del Zuque, Yomasa y Miraflores, sectores de la parte alta de San Cristóbal donde la institucionalidad es muy poca, se</p>	<p>son otras estrategias que ven en casa cuando se presenta un conflicto.</p> <p>En el sector los niños indican que se presentan muchas riñas entre “ñeros”, utilizan machetes o cuchillos para pelear, agregan que solucionan los conflictos llamando a la policía o hasta que se finalice la pelea.</p>	<p>manutención sino en el cuidado y educación de los niños y niñas, reconocen que el sector presenta altos índices de inseguridad que influye de manera directa en los comportamientos de los estudiantes como el de sus familias.</p> <p>Los estudiantes indican que en sus familias se presentan múltiples conflictos (Discusiones, peleas, agresiones) que asocian con la violencia que se resuelven de dos maneras bien sea dialogando o ejerciendo la violencia. Frente al barrio los niños reconocen factores como la inseguridad, consumo de psicoactivos, las riñas y la violencia entre los vecinos.</p>
--	--	---	---	---

		<p>cuenta con el programa cuadrantes, pero no es suficiente para el gran número de situaciones violentas que allí se dan.</p>		
	Docente	<p>Los Docentes en las encuestas comunican que las familias son las principales modelos para asumir y gestionar los conflictos; Reconocen que las familias presentan características de disgregación por ende el cuidado y protección es asumido por otras personas (tíos, abuelas, madrastras, padrastros, madres o padres solteros), de igual forma indican que algunos de los integrantes de las familias de los estudiantes consumen licor o sustancias psicoactivas, algunos se dedican a los negocios ilícitos y otros están bajo medida de aseguramiento.</p>	<p>Los Docentes indican que el sector donde se ubica el colegio es una gran fuente de inseguridad, pues frente a cualquier situación los habitantes optan por resolver sus diferencias con la agresión directa, sea verbal o física, en donde los niños algunas veces son testigos de estas situaciones.</p> <p>Los Docentes muchas veces sienten temor en establecer contactos con las familias, ya que consideran que no se “sabe quién es quién por aquí, aunque ya nos conocen debemos cuidar mucho de nuestras palabras y acciones”. En el mapa identifican que el Colegio es el único espacio estatal que atienden múltiples problemáticas que supera su razón de ser, siendo reconocida como un centro donde se puede pedir ayuda ante la poca oferta institucional.</p>	

ANEXO 9 REGISTRO FOTOGRAFICO DEL PROCESO

