



FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA RESOLUCION DE CONFLICTOS
PARA UNA SANA CONVIVENCIA

Luisa Alexandra Vargas Olarte

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede / Centro Tutorial Bello (Antioquia)

Programa de licenciatura en pedagogía infantil

Mayo de 2020

Factores que intervienen en la resolución de conflictos para una sana convivencia en la
sección primaria de la Institución educativa rural presbítero Jesús Antonio Gómez

Luisa Alexandra Vargas Olarte

Trabajo de Grado Presentado como requisito para optar al título de Licenciado en
Pedagogía Infantil

Asesor(a)

Miguel Alejandro Barreto Cruz

Magister en educación

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede / Centro Tutorial Bello (Antioquia)

Programa Licenciatura en Pedagogía Infantil

Mayo de 2020

FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA RESOLUCION DE CONFLICTOS PARA UNA SANA CONVIVENCIA

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a todos los docentes de primaria que trabajan incansablemente en la linda labor de formar seres humanos pensantes, útiles, productivos, pero sobre todo felices para esta sociedad que tanto lo necesita. Nunca echen en saco roto toda la inversión de cariño que hacen por estas personitas.

FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA RESOLUCION DE CONFLICTOS PARA UNA SANA CONVIVENCIA

Agradecimientos

Quiero agradecer a Dios que ha sido mi torre fuerte y mi ayuda en todo lo que hago en mi vida, sin él no soy nada. A mi esposo Mauricio por su paciencia, a mi hija Zoe que todo lo que hago es por ella, a mi abuela Elena por sus incasables oraciones a mi favor, a mi hermana Emily por su constante ayuda y sobre todo a mis papás Walter y Milena por su apoyo y refugio para mí, infinitas gracias a ustedes dos que han dado todo lo que tienen por mi felicidad y mi paz.

Contenido

Lista de tablas	7
Lista de figuras	8
Lista de anexos	9
Resumen y palabras clave	10
Abstracta	11
Introducción	12
CAPÍTULO I. CONTEXTO PROBLÉMICO	14
1. Planteamiento del problema	14
1.1 Descripción del problema	14
1.2 Formulación del problema	16
1.3 Justificación	16
CAPÍTULO II SUSTENTO TEÓRICO	19
2. Marco Referencial	19
2.1 Antecedentes	19
2.1.1 Nacionales	19
2.1.2 Internacionales	21
2.2 Marco legal	22
2.3 Marco Teórico	25
2.3.1 Conflicto	25
2.3.2 Violencia	28
2.3.3 Sana Convivencia	29
2.3.4 Comunicación asertiva	30
2.3.5 Inteligencia emocional	32
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	34
3. Diseño Metodológico	34
3.1 Enfoque y tipo de investigación	34
3.2 Población y muestra	35
3.3 Técnicas e instrumentos	37
3.3.1 La entrevista	37

3.3.2 Grupo Focal	38
3.3.3 la observación	39
3.4 Procedimientos	39
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	43
4. Análisis de resultados	43
4.1 La manera como los niños abordan los conflictos en su entorno familiar y escolar:	43
4.2 Las estrategias de los padres, docentes e institución para promover la sana convivencia	49
4.3 Implementar estrategias de comunicación asertiva y sana convivencia para una resolución pacífica de los conflictos	54
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
5.1 Conclusiones	55
5. Recomendaciones	56
CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	58
Referencias	76
Anexos	80

Lista de tablas

Tabla 1 Una mirada a los tipos de conflictos.....	28
Tabla 2 Plan de acción del proyecto de intervención.....	66
Tabla 3 Cronograma del proyecto de intervención.....	70
Tabla 4 Informe de cada actividad del proyecto de intervención.....	71

Lista de figuras

Figura 1 Manera de resolver conflictos. Fuente: elaboración propia.....	46
Figura 2 Percepción estudiantil frente a la convivencia. Fuente: elaboración propia.....	49
Figura 3¿Qué lleva al conflicto? Fuente: elaboración propia.....	51

Lista de anexos

Anexo 1 entrevista cerrada a estudiantes.....	86
Anexo 2 grupo focal con padres de familia y docentes.....	86
Anexo 3 ficha observación a la convivencia en el aula de clase.....	87
Anexo 4 ficha observación a padres de familia antes del grupo focal.....	88

Resumen y palabras clave

Este es un proyecto de investigación que trata una temática sobre la forma en que los niños en edad escolar resuelven sus conflictos. Por esto tuvo como objetivos comprender la manera en que los niños resuelven sus conflictos y que les impide resolverlos de manera pacífica; así mismo que les falta a padres de familia y docentes de la institución para enseñar a los niños a resolver adecuadamente sus conflictos. A luz de estos objetivos y a través de técnicas como la observación, la entrevista y grupo focal se pudo analizar estos objetivos. Entonces se pudo concluir que los conflictos no son malos, lo malo es la manera inadecuada de resolverlos porque los niños no saben cómo hacerlo y no saben cómo hacerlo porque no han sido instruidos en resolver conflictos de manera pacífica, por eso se usó un proyecto de intervención que brindó estrategias a docentes, padres de familia y estudiantes para tener ambientes de sana convivencia a través de una resolución pacífica de los conflictos.

Palabras clave:

Conflictos, violencia, convivencia, comunicación asertiva, inteligencia emocional.

Abstracta

This is a research Project that deals whit a topic about how school-age children resolve their conflicts. For this reason, its objectives were to understand the way in which children resolve their conflicts and what prevent them from solving it peacefully; likewise, what lacks parents and teachers of the institutions to teach children to adequately resolve their conflicts. In light of these objectives and through techniques such as observation, interview and focus group, these objectives could be analyzed. Then it was concluded that conflicts are not bad, what is bad is the inadequate way of solving them because children do not know how to do it and they do not know because they have not been instructed to resolve conflicts peacefully, therefore a Project of intervention was used and this provided strategies to teachers, parents and estudents to have healthy coexistence environments through a peaceful resolution of conflicts.

Keywords: conflicts, violence, coexistence, assertive communication, emotional intelligence

Introducción

Los conflictos han sido parte de la cotidianidad en los seres humanos, todos sin excepción alguna se han visto envueltos en un conflicto, sin importar la edad, la academia la clase social. Es por eso que se le debe dar la debida importancia a los niños en la escuela acerca de cómo resuelven sus conflictos. Aunque para los adultos las peleas de los niños no son trascendentales la verdad es que si desde pequeños y aun desde la escuela como parte del currículo académico se enseña para la vida la resolución pacífica de los conflictos evitará la violencia ahora y cuando ya sean adultos cuando tengan diferencias de pensamientos a futuro.

Partiendo de esto, el proyecto que se presentará a continuación trata los temas que envuelven los conflictos cotidianos en los niños de la institución educativa rural Jesús Antonio Gómez ubicada en la vereda de El Carmelo entre los municipios de El Carmen de Viboral y El Santuario Antioquia, quienes presentan problemas de convivencia en la sección primaria más específicamente entre los grados tercero a quinto quienes tenían fama por ser unos niños pacíficos y con el tiempo se fueron tornando un poco violentos para resolver conflictos, influyendo la llegada de niños nuevos del casco urbano mas la falta orientación por parte de la institución y padres de familia para resolver conflictos pacíficamente.

Es entonces como este proyecto se enfoca en profundizar por qué los niños resuelven sus conflictos de forma violenta que le falta a la institución y a padres de familia para instruir a los niños de hoy en día en el desarrollo de inteligencia emocional y

comunicación asertiva como clave para la solución de los conflictos de manera pacífica para una sana convivencia. De esto se trata los objetivos de esta investigación, poder analizar como los niños resuelven sus conflictos y las estrategias que usan los padres y la institución para fomentar la sana convivencia, de igual forma se tuvo como objetivo desarrollar una estrategia de intervención para enseñar a los niños a resolver sus problemas de manera correcta y cuáles son las consecuencias cuando se dejan llevar por sus emociones.

Este trabajo contiene un planteamiento del problema que es el capítulo 1 con una descripción de lo sucedido, la formulación del problema, una justificación y seguido unos objetivos. En el segundo capítulo se encuentra el marco referencial con antecedentes marco legal y marco teórico. Para el capítulo tres tenemos la metodología usada en esta investigación con su técnica, los hallazgos y el análisis. Para el quinto capítulo se cuenta con conclusiones y recomendaciones; finalmente el capítulo seis encontramos una propuesta de intervención donde se da apertura a una nueva ruta pedagógica para resolución de conflictos.

CAPÍTULO I. CONTEXTO PROBLÉMICO

1 Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema

En la vereda EL Carmelo, ubicada en el Km. 3 vía El Santuario – Carmen de Viboral, existe la Institución Educativa Rural El Carmelo. En el año 2008, se cuenta con una planta de 24 docentes. Para el 2019 se cuenta con 15 promociones de graduados. La sede principal El Carmelo desde su sección primaria hasta secundaria cuenta con 300 estudiantes, 90 de la zona urbana de El Santuario y 210 de la vereda El Carmelo y sus veredas aledañas.

Entre los años 2008 y 2014 se comenzaron a evidenciar conflictos entre los estudiantes y fueron aumentando los problemas de intolerancia, agresividad, bullying, violencia física y simbólica entre los estudiantes. Uno de los factores que pudo haber incidido a que aumentarían los problemas de convivencia de la institución educativa fue la llegada de estudiantes del casco urbano al colegio, al principio eran pocos estudiantes, y luego, gradualmente fue aumentado el número de estudiantes urbanos, y este proceso generó cierta problemática. Al aumentar los estudiantes del casco urbano, aumentó la tendencia de que la población urbana que llegaba eran estudiantes con problemas disciplinarios y expulsados por generar ambientes de conflictos negativos; algunos padres de la zona urbana empezaron a elegir la institución como un castigo para sus hijos, entre varias consideraciones, el hecho de que el desplazamiento a la institución era más

incómodo y largo para ellos; además, siempre tendrían que viajar en las mismas condiciones de transporte del campo, donde circulan alimentos, cargas, y demás ajetreos propios del ámbito rural, así que, el mismo desplazamiento era ya un factor que agregaba malestar en esta población estudiantil.

De tal manera que, en la institución del Carmelo, institución educativa presbítero Jesús Antonio Gómez, comenzó a presentar una serie de conflictos de convivencia, que aumentó con la llegada de los estudiantes nuevos del pueblo que tenían procesos disciplinarios en las instituciones de las que venían; no toda esta población era la causante, pero, si en su mayoría, los que generaban el conflicto. Los comportamientos que ya traían habituados pudieron haber influenciado también a los niños de la zona rural y en general incrementado las dificultades que se presentaban en la institución educativa.

Cabe resaltar que, aunque la problemática aumentó con la llegada de niños del pueblo no son ellos los culpables de que se estén presentando problemas en el manejo de las relaciones interpersonales entre los estudiantes, sino que esto alarmó y se pudo evidenciar que la institución no estaba preparada para una ruta de sana convivencia y prevención del bullying. Frente a todos los problemas de convivencia los protocolos que aplica la institución son los tradicionales: llamado de atención, anotaciones en el observador, citación de padres de familia, lectura del manual de convivencia y en casos extremos suspensión por algunos días; no obstante, no se está generando ningún tipo de transformación en la institución respecto a procesos de convivencia, interiorización de la norma y aprendizaje de valores por parte de los niños para relacionarse entre ellos.

Es por eso que en el marco de esta investigación surge la necesidad de establecer los factores que están llevando a que los niños no tengan manejo de sus emociones cuando se

trata de establecer relaciones interpersonales y que podría ayudar a la institución para que el manejo de la resolución de conflictos vaya más allá de un proceso disciplinario y comience a convertirse en un estilo de vida, encontrar que puede ser eficiente para la convivencia y como esto puede generar una transformación no solo en los niños del presente sino en los adultos del futuro.

1.2 Formulación del problema

¿Cuáles son los factores que intervienen en la resolución de conflictos para una sana convivencia en la institución educativa presbítero Jesús Antonio Gómez, “El Carmelo”?

1.3 Justificación

Grande desafío ha tenido la educación de los jóvenes en el comienzo del siglo XXI, tanta la educación laica, como la religiosa, han tenido que revisar y reajustar sus paradigmas, para comprender cuáles son los nuevos retos de una humanidad, que, desde la era de la internet, y desde la década de los noventa del pasado siglo XX, ha tenido transformaciones culturales de gran envergadura.

En el contexto local colombiano, esta época de transición de un siglo a otro, también ha significado una transformación social, un poco más compleja en nuestro ámbito, por los conflictos sociales y conflictos armados aun no resueltos. En el año 1991 el país

estrenó una nueva constitución con el énfasis al cumplimiento de un Estado de derecho, pero, al mismo tiempo, se suscribieron las políticas económicas del neoliberalismo, que problematizaron más la supervivencia de la sociedad, en tanto que, en estos programas políticos, se privilegió el interés del mercado, por encima, de los intereses de la nación, y de una sociedad que requería de políticas públicas. A esto sumado la descomposición moral y la intensificación de la violencia generada por el narcotráfico en las ciudades masificadas, y la acentuación de los problemas de inequidad, violencia y subdesarrollo en el campo.

Este proyecto de investigación aspira a brindar nuevos elementos de análisis, para demostrar, por ejemplo, que en un colegio rural colombiano, en el caso del Carmelo en Antioquia, los conflictos entre estudiantes y los problemas que afectan la convivencia, no fueron porque ingresó una población urbana que “dañó” o mal influenció a los estudiantes “pacíficos” del campo, sino, que esta institución, como tantas otras en el país, tuvo que enfrentar nuevos desafíos, para la enseñanza y para la aplicación de los valores éticos, en un mundo tan convulsionado y con transformaciones culturales imprevistas.

La sociología, la historia, la filosofía y la pedagogía, las teorías del conflicto nos ofrecen un conjunto de tesis que nos pueden hacer entender el panorama y el accionar educativo en un colegio rural colombiano de principios del siglo XXI, pero, además de la teoría, nuestra práctica pedagógica en el colegio el Carmelo y algunas intervenciones que implementamos allí sobre la resolución del conflicto escolar, nos ayudan a reflexionar en este proyecto, sobre algunas consideraciones prácticas y teóricas de esta experiencia, y de esta manera contribuir a futuros docentes y/o profesionales de la pedagogía que tendrán que resolver y dilucidar cómo entender la escuela hoy, y qué instrumentos pedagógicos, que

instrumentos de enseñanza ética y de convivencia son los adecuados para estas nuevas generaciones.

Esperamos con esta investigación poder establecer de qué se trata el manejo de los conflictos, que son los conflictos y que valores agregados tiene poder tener ambientes de sana convivencia para poder formar seres humanos con inteligencia emocional y empáticos frente a las diferencias de los demás.

1.4.1 Objetivo General

Analizar los factores que intervienen en la resolución de conflictos para una sana convivencia en la institución educativa presbítero Jesús Antonio Gómez, “El Carmelo”.

1.4.2 Objetivos Específicos:

- Comprender la manera como los niños abordan los conflictos en su entorno familiar y escolar.
- Identificar las estrategias de los padres, docentes e institución para promover la sana convivencia
- Desarrollar estrategias para una comunicación asertiva y sana convivencia que lleve a una adecuada resolución de conflictos.

CAPÍTULO II SUSTENTO TEÓRICO

2 Marco Referencial

2.1 Antecedentes

Los antecedentes de esta investigación están basados en estudios sobre la resolución pacífica de los conflictos de los estudiantes y la convivencia escolar, en un punto de vista desde el ámbito nacional e internacional. Se hará una observación crítica sobre como desde la educación se ha brindado o no las herramientas necesarias para resolver los conflictos en el aula y si realmente están las instituciones capacitadas para empoderar a los estudiantes a tener un correcto manejo de las relaciones interpersonales para tener una sana convivencia y que esto no afecte su salud emocional y su rendimiento académico.

2.1.1 Nacionales

Según Campos (2008) en su trabajo de especialización aporta que las instituciones cuentan con manuales de convivencia para resolver los conflictos, pero en su mayoría son soluciones sancionatorias que no dejan satisfechas a las partes del conflicto y este es el motivo por el cual los conflictos son reiterativos. Los procesos disciplinarios impuestos por el manual de convivencia se toman más como castigo que como solución a los problemas de relación entre los estudiantes ya que la ruta no solo debe ser de sanción sino también de prevención para los conflictos; prevención que en muchas ocasiones los estudiantes desconocen porque no se trabaja para ello en el currículo académico, llevándolos a la

agresión física y verbal cuando se ven enfrentados a conflictos porque no han aprendido a resolver su conflictos de otras maneras y aún más a prevenirlos.

Guerrero (2017) menciona que la convivencia escolar debe ser inspirada en valores y principios que son fundamentales para el proceso educativo de los estudiantes de modo que aprender a convivir con el otro se trata de involucrar todos los agentes educativos y no solo aprender a relacionarse de estudiante a estudiante ya que son todos los miembros de la institución los que se ven enfrentados a construir tolerancia en un grupo social que tiene muchas características culturales las cuales se deben respetar y valorar; por lo tanto las rutas de resolución de conflictos para la sana convivencia escolar es compromiso de todos, padres de familia, directivos, cuerpo docente y estudiantes. De manera que nos orienta a que buscar las soluciones a los conflictos debe comprometer a todos, actuar y seguir sus procesos hará de las relaciones interpersonales una mejor alternativa para evitar los conflictos violentos.

Para Uribe (2015) nos aporta que en sus observaciones los estudiantes son muy esporádicos para solucionar sus conflictos, son reaccionarios al momento que están viviendo y como se están sintiendo en el momento y aunque el rector tiene conocimiento amplio en el manejo de manual de convivencia para las rutas disciplinarias y los docentes usan estrategias para manejar conflictos entre los estudiantes, no es suficiente para una raíz de fondo que es el manejo de las emociones por parte de los estudiantes cuando estos tienen que solucionar los problemas con sus pares en su diario vivir en la institución. La importancia de gestionar nuevas estrategias para ampliar la información sobre cómo pueden prevenir los conflictos y de pensar antes de actuar con violencia cambiará la forma en que

se comunican los estudiantes y hará que convivan en paz. Por lo tanto, aporta a esta investigación la forma en que los niños resuelven sus conflictos por falta de instrucción y la importancia de brindarle estrategias para que puedan evitar conflictos violentos y los resuelvan de manera pacífica.

2.1.2 Internacionales

Generar habilidades comunicativas en los estudiantes ha dado resultados positivos para resolver sus conflictos de manera pacífica como lo describe Gómez (2015) que hizo una investigación acerca de cómo prevenir los conflictos desde las habilidades sociales de los estudiantes en su entorno educativo y encontró que los estudiantes de dicha institución tenían serios problemas de comunicación pues un análisis a través de varios talleres demostró que los estudiantes individualmente trabajan de manera fluida pero entre más trabajo en equipo tuvieran menor era su asertividad; trabajar en equipo es por ende tener una relación interpersonal que al tener diferencias de pensamiento lleva a generar conflictos entre ellos ya que no comunicaban lo que pensaban de la manera correcta y en el momento indicado. Es por eso que se incorporó una capacitación de comunicación asertiva y esto mejoro la forma en que se comunicaban los estudiantes y como resultado ya no había violencia verbal. Esto aporta a esta investigación que analizar la forma en la que se comunican los estudiantes puede dar un indicio de cómo ayudarlos a resolver sus conflictos a través de brindarle estrategias para hacerlo correctamente.

En los resultados de análisis de investigación de Valerio (2018) quien tenía como objetivo identificar si las habilidades sociales de los niños estaban relacionadas con un buen

ambiente escolar; dichos resultados arrojaron que aquellos estudiantes que poseían mayor inteligencia emocional para el manejo de las relaciones interpersonales son los que mejor generan una sana convivencia a nivel de aula y a nivel institucional. También los estudiantes que saben comunicarse y expresar sus emociones adecuadamente generan un clima escolar positivo y disminuyen la posibilidad de un conflicto agresivo, y una vez más alguien refiere que la institución no cuenta con entrenamiento para los estudiantes tener habilidades comunicativas y de relación para prevención y posible solución de un conflicto mal llevado. Por lo tanto, es importante analizar que tantas habilidades sociales tienen quienes generan el conflicto y recurrir a estrategias comunicativas para que los estudiantes del Jesús Antonio Gómez puedan tener mejores relaciones interpersonales.

2.2 Marco legal

La constitución Política de Colombia contiene una enorme lista de derechos entre los cuales se encuentra el derecho a la vida como el más primordial de todos y de este se derivan muchos otros como el derecho a la familia, a la seguridad, a la libertad de expresión, a vivir una vida digna, a tener una familia entre otros que al ser violentados dan origen a nuevas normas una de ellas es la 1098 de 2006 la cual es su artículo 43 numeral uno reza:

Formar a los niños, niñas y adolescentes en el respeto por los valores fundamentales de la dignidad humana, los Derechos Humanos, la aceptación, la tolerancia hacia las diferencias entre personas. Para ello deberán inculcar un trato

respetuoso y considerado hacia los demás, especialmente hacia quienes presentan discapacidades, especial vulnerabilidad o capacidades sobresalientes. (p, 29)

La educación debe estar involucrada en la manera en la que se resuelven los conflictos cotidianos de sus estudiantes dando apertura a la realización de estrategias que permitan la posibilidad de encontrar nuevas formas de tolerancia y participación dentro de los programas académicos ofrecidos por la institución.

Ley 1620 del 2013 artículo 39 define que es un conflicto y las diferentes etapas consideradas por esta ley. Desde el punto de vista del artículo los conflictos pueden ser considerados como conflictos manejados inadecuadamente y se resumen en agresión escolar como: agresión física, verbal, gestual, relacional, electrónica, acoso escolar violencia sexual, vulneración de derechos. Esta ley es específica en dar la definición de cada una de estas etapas del conflicto y con base a estas definiciones se puede implementar las estrategias que se necesitan desde el nivel legal, apoyándose para encontrar solución desde el dialogo para la prevención acompañado de talleres y juegos didácticos para una buena reflexión acerca de la resolución de conflictos, y también de manera responsable pagando consecuencias de actos más graves a través de acompañamiento escolar. Estos estándares son de comprensión hacia los estudiantes para que se puedan relacionar con otros de manera justa y de esta manera puedan resolver sus conflictos cotidianos.

Como entidades educativas se requiere estar presentes en la prevención de sanciones presentadas en el código de infancia y adolescencia apoyados también en la ley 115 de 1994 Ley General de Educación la cual los respalda en casos de vulneración de esta y del mismo código de policía y aun de la misma ley 1098 de 2006, siempre que sea ejercida para que la escuela busque alternativas que conlleven a un ambiente apto para la educación

sin riñas, buen trato y buenas comunicación no solo tiene niños tolerantes y dialogantes sino que tendrá unos buenos ciudadanos en el futuro.

La formación ética y moral se promoverá en el establecimiento educativo a través del currículo, de los contenidos académicos pertinentes, del ambiente, del comportamiento honesto de directivos, educadores, y personal administrativo, de la aplicación recta y justa de las normas de la institución, y demás mecanismos que contemple el Proyecto Educativo Institucional (Ley 115 de 1994 artículo 25).

Así mismo cabe mencionar que la ley de inclusión 1618 de 2013 es necesaria en la resolución de conflictos, dado que los niños con necesidades educativas especiales son los que más sufren de intolerancias por parte de otros niños quienes no han sido educados para aceptar las diferencias y muchas ocasiones vuelven esto burla y los vuelven objeto diversión entre los grupos de niños y muchos de estos niños con condiciones diferentes, clínicamente no están preparados para los ataques verbales y tienden a ponerse agresivos. Esto por ejemplo en el caso de los niños con TDAH desde su nivel cerebral no tiene como resolver conflictos pacíficamente. Por eso como lo dicta el artículo 2 punto 5.a. de esta ley:

“Actitudinales: Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, pre concepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con y/o en situación de discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad”. (Ley 1618, Inclusión, 2013, p. 3)

2.3 Marco Teórico

Para esta sección es necesario aclarar que la importancia de una buena resolución de conflictos va de la mano de una buena actitud para aprender del otro, para cambiar y corregir, para volver a confiar, para comunicar de la manera correcta algo que no me gusta. Por esto se presenta circunstancias que llevan desde el descontrol de las emociones, la falta de cordialidad y mal manejo de la norma que está llevando no solo a los más chicos a no saber cómo resolver sus problemas cotidianos con sus compañeros con quienes conviven casi que la mayoría de su tiempo, si no a la institución en general en cómo reaccionar como interlocutor y aun si los mismo adultos dentro y fuera de la institución están siendo de mal ejemplo en la manera que manejan sus relaciones interpersonales.

2.3.1 Conflicto

Está claro que nacimos para vivir en sociedad, dado que como seres humanos estamos rodeados y nuestra cotidianidad es compartir con otros seres humanos. Siempre debemos manejar las relaciones interpersonales; aún más si son niños escolarizados que están en la exploración de su personalidad y de buscar amistades. Siempre hay reglas de empatía que, aunque no sean ley en un estado, el solo hecho de ser habitantes de una comunidad nos lleva a tener cierta clase de cordialidad para una sana convivencia.

Según la real academia española (RAE) conflicto significa: enfrentamiento, controversia, Litigio. Souza (2009) en su artículo: “una mirada genérica del conflicto” define el conflicto como “posiciones contrarias” (p, 21) entre dos personas en determinado

momento por determinado tema, que trae discrepancia entre las partes o puede ser un tema de interés común. Es de tener en cuenta que el conflicto se genera cuando las personas tienen cierto tipo de posición que quieren defender y cuando ven incompatibles sus pensamientos genera reacciones adversas en una conversación llevando a no tener control de sus emociones y cuando se exaltan pueden llegar a alguna clase de violencia.

Por otra parte, Granados (2001) aporta que hay un concepto errado sobre el conflicto cuando hacen referencia a esta palabra como la ruptura de relaciones, comunicación y como generador de violencia, dando la sensación a las personas que un conflicto siempre trae consigo sentimientos de angustia, resentimiento y competencia. Sin embargo, la autora apunta al conflicto como un proceso de desarrollo en el ser humano que genera el reto de buscar salidas creativas a los problemas en las relaciones sociales, llevando a una transformación donde se vuelve más respetuoso, flexible y receptivo a las diferencias de pensamientos y acciones con quienes comparto espacios.

Así mismo, Fernández (2017) afirma que conflicto no es sinónimo de violencia y sostiene que los centros educativos tienen más conflictos que violencia, desvinculando estos dos términos porque los conflictos son inevitables y si se manejan de la manera adecuada traen experiencias positivas para la vida y sugiere una “filosofía de convivencia” basada en la dinámica de los conflictos porque “pretender que un centro educativo mantenga en calma continua es alejarse de la realidad escolar” (p,16) además asegura que los conflictos y mal comportamiento deben ser admitidos como parte del desarrollo normal de un centro educativo.

Es difícil identificar los orígenes del conflicto porque son tan profundos como los pensamientos e intenciones del ser humano según Redorta (2006), pero para el autor si existen “fuentes del conflicto” basadas en puntos de vista de otros autores donde hay un tipo de conflicto y un proceso resultante en este. Y lo presenta en un cuadro de la siguiente manera:

Una mirada a los tipos de conflictos

Autor	Tipo de conflicto	Proceso resultante
Freud	Conflicto entre el deseo y la prohibición. (Lucha por el deber.)	Represión. Defensas.
Darwin	Conflicto entre el sujeto y el medio. (Lucha por existir.)	Diferenciación. Adaptación.
Marx	Conflicto entre clases sociales. (Lucha por la igualdad.)	Estratificación social. Jerarquía. Comparación social.
Piaget	Conflicto en la toma de decisiones experienciales. (Lucha por ser.)	Resolución de dilemas. Aprendizaje.

Fuente: Redorta, J. (2001, p, 19).

Con el anterior cuadro quiso resaltar que el conflicto es consecuencia de la pobre comunicación, una socialización defectuosa por parte de los humanos y la inconstancia en las relaciones interpersonales.

2.3.2 Violencia

La violencia siempre ha sido un acto reprochable en el mundo, la cuestionamos, la rechazamos y hasta rogamos que se extinga. En la actualidad existen un sinnúmero de conceptos de violencia a la que recurre el ser humano que es la física, verbal, de género, psicológica, simbólica, violencia intrafamiliar, entre otras. No obstante, adentraremos a los conceptos que aportan a esta investigación para analizar de que se trata la violencia a la que están incurriendo los estudiantes de la Institución Educativa Rural Presbítero Jesús Antonio Gómez y de esta manera poder dar a conocer que la violencia no es buena en ninguna de las facetas en las que se presenta.

La organización mundial de la Salud (OMS, 2020) define la violencia como:

El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. (p. 1)

Esto quiere decir que violencia es todo tipo de daño que se le puede infringir a otra persona, que se presenta de varias maneras como la física, verbal y psicológica. Para la OMS existen tres tipos de violencia: La auto infringida (a uno mismo) la colectiva (social, política y económica) y la violencia interpersonal (a otra persona sea amigo, conocido o desconocido).

La violencia para Ayala (2015) se clasifican de la manera en que se manifiesten y puede ser violencia física y verbal, directa o indirecta, activa o pasiva. Para ella todos estos

tipos de violencia pertenecen a la violencia interpersonal que se manifiesta comúnmente en las escuelas y aunque la más común es el acoso escolar (bullying) que se conoce como violencia entre iguales, la violencia escolar puede estar presente en todas las personas que hacen parte de una comunidad educativa, esto quiere decir que aun sin intencionalidad puede haber violencia de docente a estudiante, de estudiante a docente, de padre a docente y de docente a padre. Por lo tanto, las experiencias interrelacionales que tienen entre los estudiantes son reproducciones esporádicas de lo perciben a su alrededor.

Del mismo modo Rey y Ortega (2007) afirman que, aunque la violencia escolar está estrechamente relacionada con el bullying esta no es la única forma de violencia escolar, dado que las instituciones son los lugares donde emergen todo tipo de personas, es muy recurrente que la violencia sea no solo entre pares sino también de estudiantes a superiores y los docentes a sus estudiantes generan violencia de tipo psicológico y verbal pues las agresiones físicas son más comunes entre estudiantes y que la mejor forma de erradicarlo es desarrollando propuestas de intervención para su prevención.

2.3.3 Sana Convivencia

La convivencia es inherente al ser humano dado que todo el tiempo estamos compartiendo espacios con diferentes vínculos de personas, hogar, escuela, trabajo entre otros. Es por eso que aprender a convivir es fundamental porque los ambientes pacificadores harán que se tenga buenos resultados en lo que se emprende, se necesita comprender que abarca la sana convivencia para aprender no solo a vivir en ella sino como cada persona se puede proyectar a ser quien genere estos ambientes que tanta falta le hacen a la sociedad y a las escuelas en sus labores de cada día.

Rodríguez (2006) define convivir como “vivir unos con otros basándonos en unas determinadas relaciones sociales” (p, 17) y continúa diciendo que “conflicto y convivencia son dos realidades sociales inherentes a toda forma de vida social”. Estos conflictos están asociados a que el niño se ve envuelto en cuatro modelos de convivencia como lo son: la familia, el sistema educativo, el grupo de iguales y los medios de comunicación y estos comparten hábitos y conceptos que en ocasiones riñen lo que hace que el niño genere conflictos por querer desenvolverse en alguno de estos modelos con conceptos de otro modelo que ha aprendido.

La convivencia pacífica afirma Touriñán (2008) que permite a los humanos “hacer valer su humanidad” (p, 8) con esto se refiere a que el ser humano es un ser con derechos y parte de estos derechos es poder vivir en paz, pero vivir en paz no solo es exigirlo sino permitir ser también generador de paz en el ambiente en el que se encuentra. Debido a esto el niño es también un ser con derechos a vivir en paz y sugiere que la mejor manera de hacerlo es que las instituciones adopten la educación en valores como parte del currículo escolar porque solo así tendrán una convivencia pacífica y esto a su vez genera mejores ambientes de aprendizaje.

2.3.4 Comunicación asertiva

Según la organización de las naciones unidas para la educación, la ciencia y la cultura (UNESCO, 2002) La comunicación asertiva se considera como:

Aquella que sirve a sus fines, la distribución de información y la interacción entre docentes y alumnos. Es por ello y basado en el concepto anterior, se puede señalar

que la efectividad de la comunicación en la educación merece especial atención puesto que de allí se determinan los fines y objetivos de la educación en general. La educación que como ciudadanos merecemos y en la que los profesionales de la docencia están en el deber de facilitar mediante mecanismo, estrategias y valores. (p, 10)

Parra, (2008) definen la comunicación como “modos específicos que pueden adoptar las relaciones humanas” (p,27) de modo que comunicarse es totalmente necesario para las relaciones interpersonales, pero es una comunicación asertiva lo que traerá calidad en dichas relaciones, por eso sugieren que comunicar de la manera adecuada no dejará al receptor “pensamientos” que pueden mal interpretar y cuando surge el conflicto es importante: “la comunicación cara a cara, simplicidad y repetición, empatía y escucha efectiva” (p,27) para relaciones interpersonales sanas.

La comunicación asertiva es la responsabilidad de comunicar algo debidamente y así mismo el derecho de hacer valer que se nos diga las cosas correctamente lo afirma Aguilar y Vargas (2010) dicha responsabilidad que tiene el ser humano de saber comunicar las cosas debidamente es no tener una huida ansiosa cuando nos enredamos comunicando algo sino que podamos enfrentar lo que hemos dicho, que la respuesta asertiva no solo es algo que se merece el receptor si no que es una forma de protegerse a sí mismo y las respuestas agresivas violan los derechos de los oyentes. Y nuestros derechos son los derechos asertivos que corresponden a poder equivocarse en ocasiones cuando se comunica ser capaz de decir no y buscar ayuda cuando se necesita.

Comunicarse para Gutiérrez (2017) es el acto de transmitir ideas, hacer circular opiniones e intercambiar experiencias deseos y emociones. La comunicación es innata al ser humano porque nos permite vivir en comunidad y aporta que la comunicación asertiva en el ámbito escolar es fundamental porque es un componente indispensable en la calidad enseñanza-aprendizaje además brinda herramientas al niño para que en su proceso de relaciones sociales. La comunicación asertiva también favorece la resolución pacífica de los conflictos y reta al ser humano a situaciones cotidianas de la vida.

2.3.5 Inteligencia emocional

La inteligencia emocional es un concepto desarrollado por Goleman (2010) que lo define como el autocontrol emocional donde los sentimientos o emociones no pueden tener el control de uno mismo en ciertas circunstancias, sino que reflexionamos sobre las situaciones que estamos viviendo, donde se posee una confianza en sí mismo, un valor adecuado (ni más ni menos) de su propia persona y también una conciencia emocional para el trato ajeno con actitudes y palabras positivas, haciendo un gran énfasis en la empatía como una forma creativa del buen manejo de las relaciones interpersonales.

La inteligencia emocional es una capacidad a nivel cerebral como lo dice Bizquera (2012) haciendo referencia al profesor Enrique Fernández, profesor de psicología básica; como todas las inteligencias hay personas que pueden nacer con ella, pero también se puede desarrollar y en el ámbito de la educación se hace estrictamente necesario cuando se trata de la resolución de conflictos. Además, está altamente relacionada la inteligencia emocional con el éxito académico, el aprendizaje colaborativo, adaptación social, toma de

decisiones y aun en la salud. Si se usa la inteligencia emocional para resolver conflictos de manera pacífica no solo se obtiene el beneficio de una buena convivencia, sino que esta conlleva a que fluyan mejor los procesos académicos y de aprendizaje entre los estudiantes y docentes.

La inteligencia emocional es una habilidad mas no un rasgo de la personalidad o parte del carácter para Fernández y Extremera (2002) pues los sentimientos son un estado de alarma que nos está informando como nos encontramos con la finalidad de hacer cambios, entonces cuando podemos reconocernos a nosotros mismos podemos moderar nuestras reacciones y controlar nuestras acciones pues de esta manera somos conscientes para la toma de buenas decisiones y esto favorece una mejor adaptación al medio en el que nos desenvolvemos. La inteligencia emocional es hacer partícipes las emociones de la manera correcta y cuando se decide expresarlas.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3 Diseño Metodológico

3.1 Enfoque y tipo de investigación

Esta investigación que ha llevado a explorar el comportamiento de los niños en su entorno escolar cuando se ven envueltos a enfrentarse a problemas cotidianos con sus pares y sus superiores y a describir la forma en que estos problemas se vuelven conflictos y como los resuelven, es de enfoque cualitativo como lo dice Rodríguez (1999):

Estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales—entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos – que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas. (p, 32)

Esta es una investigación de tipo cualitativo porque pretende abordar una temática social de tipo relacional en el que se realizaron entrevistas abiertas, discusión, y demás a los implicados directos. Recolectando los discursos encontrado en la investigación y constatarlos en el estudio y así ver la realidad de los contextos familiares de los estudiantes para saber cómo se relacionan desde sus hogares y como esto hace eco para sus relaciones colectivas en su vida escolar.

El tipo de investigación es: investigación acción, porque no solo se pretendía con la observación sacar conclusiones de cómo los niños manejan sus relaciones interpersonales y como resuelven sus conflictos de manera negativa sino tratar de contribuir a que los participantes de los conflictos de la institución puedan sacar provecho la experiencia al lograr resolverse pacíficamente y traer ambientes de sana convivencia. La investigación acción “interpreta lo que ocurre desde el punto de vista de quienes actúan e interactúan en la situación problema” Elliot, (1990.p, 16) esto quiere decir que esta investigación tiene la intencionalidad de que lleguen a la auto reflexión de cómo resuelven los conflictos.

3.2 Población y muestra

La institución educativa presbítero Jesús Antonio Gómez De La Vereda El Carmelo En El Santuario está ubicada en el km 3 carreteras El Santuario al Carmen de Viboral en la vereda El Carmelo; situada en el suroriente de nuestro municipio y su clima predominante es diecisiete grados centígrados. Son sus límites: por el oriente, vereda Las Lajas; por el occidente, vereda Potrerito y Lourdes; por el norte, zona urbana del municipio y por el sur, vereda Aldana.

Esta vereda en nuestro municipio es de alta importancia ya que nos conecta con el municipio del Carmen de Viboral, siendo un sector estratégico de alto flujo vehicular por el intercambio comercial porque por la carretera de esta vereda se es obligatorio transitar para muchas veredas del municipio y esto la hace un sector muy poblado y apetecido para hacer sus viviendas los habitantes de El Santuario y El Carmen. La población actual es de

quinientos ochenta y ocho (588) personas, repartidas en doscientas (200) viviendas y ciento cuarenta y ocho (148) familias.

Su economía básicamente es la agricultura, es totalmente montañoso, la carretera es totalmente destapada, por el frío de la vereda y por el tono de piel común en los Santuarianos (caucásicos) sus pómulos tienden a ser rojizos. La población en su mayoría es de confesión católica y cuenta con 28 estudiantes de otras profesiones de fe. 17 profesan ser cristianos evangélicos, 2 testigos de Jehová, cuatro adventistas y cinco que se declaran agnósticos.

Actualmente la institución cuenta con 300 estudiantes: 90 de la zona urbana y 210 de la zona rural. En sección primaria se tienen tres niños con necesidades educativas especiales; 1 en segundo de primaria con autismo, uno en tercero con déficit de atención, uno en quinto con déficit de atención. Cuenta con una rectora, un coordinador de disciplina, una secretaria una docente de apoyo para la sección primaria de la sede principal; dos manipuladoras de alimentos y dos de aseo. Cuentan con 15 docentes en la sede principal y de a un docente por sección en cada vereda donde la institución hace presencia. Preescolar tiene horario de 8am a 12m. La sección de primaria de 8am a 1:50pm. La sección secundaria de 8am a 2:50pm, esto en la sede principal, en las demás sedes, que solo ofrecen la primaria, tienen un horario de 8am a 12m para preescolar y primaria de 8am a 4pm.

En la vereda El Carmelo de El municipio de El Santuario de encuentra ubicada la institución educativa rural Jesús Antonio Gómez Ramírez. La mayoría de sus estudiantes son habitantes de la comunidad sea de esta vereda o veredas cercanas, niños educados en el campo con hogares en su mayoría estables, madres que se dedican a las labores domésticas

y padres a la agricultura, en promedio son de 3 a 4 hijos por hogar por lo que la mayoría de los estudiantes son familiares entre sí (sean hermanos, primos, sobrino y tíos). La población estudiantil en general no piensa en tener estudios superiores como un proyecto de vida, muchas de las chicas quieren ser mujeres dedicadas al hogar y los hombres desean trabajar. Los estudiantes trabajan en labores de campo los fines de semana y un 30% de los estudiantes de 9° a 11° tienen moto que compran con sus ahorros de trabajar para que se le facilite su llegada al colegio.

La institución cuenta con una ventaja enorme y es el hecho de que tiene padres muy comprometidos con sus hijos y con la institución. Lo que favorece esto son las madres que están dedicadas plenamente a sus hijos y viven en la misma vereda o son de veredas vecinas y constantemente están en la institución ayudando en lo que esta requiera. Y como lo manifiesta Sofía Domínguez en su artículo la escuela cosa de dos: la escuela y la familia: “la escuela y los padres reclaman este apoyo y colaboración mutua” (p, 11)

3.3 Técnicas e instrumentos

3.3.1 La entrevista

“En la investigación con entrevistas es una entre- vista donde se construye conocimiento a través de la inter-acción ente el entrevistador y el entrevistado” Kvale (2008 p, 9) es entonces la entrevista una conversación donde hay un intercambio de información. Aquí hay una estructura de preguntas de interés del entrevistador para su

trabajo de investigación. Lo importante de este método de recolección de datos no es solo obtener las respuestas con las que se ha llegado a esta entrevista sino como investigadores aprender a hacer preguntas, cuales son adecuadas y cuál es el momento oportuno, pues esto puede ser una clave donde se puede obtener respuestas que sirven para el trabajo de investigación.

Se aplicó una entrevista cerrada a los estudiantes de los grados tercero, cuarto y quinto para que manifestaran como sienten la convivencia en sus salones de clase y también la manera en la que ellos resuelven los conflictos cuando se ven envueltos en problemas de tipo relacional, las preguntas de dicha encuesta fueron adaptadas a la edad de los encuestados de manera que fuera de fácil entendimiento para ellos y no menos pertinente para un análisis en la investigación.

3.3.2 Grupo Focal

Otro método utilizado fue el grupo focal a padres de familia y a docentes para que analizaran el porqué de los conflictos de los estudiantes. (Anexo 2). La ventaja del grupo focal para García y Rodríguez (2000) es que puede ofrecer información respetando las opciones y términos de los participantes. De manera que de esta manera se hizo, con preguntas donde los padres no sintieran intromisión en la manera en la que manejan su hogar y la educación de sus hijos y simplemente al hacer las preguntas participaba el que se sintiera en libertad de hacerlo. Así mismo fue con los profesores, de una forma respetuosa que no se sintieran cuestionados y menos delante de los padres de familia.

El grupo focal fue una herramienta válida para esta investigación dado que se pudo interactuar de manera directa con los agentes más importantes en la educación de los niños

que son: sus padres y sus docentes, son las personas que más comparten con ellos por ende quienes más conocen su personalidad y nadie más que ellos pueden constatar de sus vivencias, experiencias. Es también la oportunidad de intercambiar información entre los mismos padres y de padres a docentes y viceversa para trabajar de manera conjunta una vez analizado el problema para poder trabajar en la solución.

3.3.3 la observación

La observación y los registros escritos es el instrumento más usado por los investigadores para hacer análisis de calidad para Martínez (2007) y para esta ocasión estuvimos presentes en algunos descansos de los estudiantes para ver como manejan las relaciones interpersonales y cuáles son los motivos de sus conflictos (anexo 3). Aunque no todas las observaciones quedaron en registros escritos, si se puso especial atención sobre sus maneras violentas de hablarse y de tratarse entre ellos porque es esencial en esta investigación este instrumento por los aportes que nos deja para el posterior análisis.

3.4 Procedimientos

En esta investigación se tuvo en cuenta la importancia tanto de ver como los niños resuelven sus conflictos con sus pares y superiores porque no los resuelven de la manera adecuada y encontrar la manera que la resolución de conflictos en paz se vuelva un hábito de vida en padres y maestros para así en la línea correcta se pueda luego transmitir esta importante labor a los niños, quienes por su edad se puede observar que no saben tener un

manejo de sus emociones y que en muchas ocasiones solo imitan la manera en la que los adultos de quienes se rodean , sea familia o docentes, manejan sus conflictos; usando palabras, gestos y modulaciones que han aprendido y que es la manera en la que quieren sentir suposición cuando sienten que no están de acuerdo con alguien sin muchas veces saber que no es la forma correcta pero finalmente es lo que han visto y que en su consideración tal vez no crean ni siquiera que no es adecuado hacerlo.

Fase 1: Observar e interpretar

Cuando se hace la observación a los estudiantes en su ambiente escolar, como manejan sus relaciones interpersonales en el salón de clases y también en los descansos cuando tienen la oportunidad aun de estar con los chicos de secundaria se puede notar la alta influencia por parte de los estudiantes llegados de las instituciones urbanas, tratando de imitar como lo hacen estos niños que en su mayoría de veces es usando la burla, conversaciones sarcásticas de menosprecios y de formas que exaltan el enojo de otros niños y así mismo en el trascurso buscan conflictos donde no los habían. Pero así mismo cuando se interactúa con los padres de familia y docentes se puede percibir que aun ni los adultos saben cómo resolver los conflictos entre ellos entonces no puede educar a sus hijos y/o estudiantes para volver la comunicación asertiva en un hábito para la vida.

La manera en la que se habla con impaciencia y reclamos entre los mismos padres y docentes lo interpretan los niños como una forma de comunicación haciendo de esta la manera inadecuada para resolver conflictos y así tener todo el tiempo ambiente tenso. En ocasiones los adultos resultan irreverentes para referirse a otro adulto, puede ser el docente por el coordinador o por el rector. Así mismo en los hogares los padres entre ellos o al

hablar del docente, esto lleva al estudiante al sentirse en igual de condiciones para tratar después a un superior, y es allí donde aparecen las faltas de respeto por parte de los niños hacia sus autoridades y sintiendo así mismo que los adultos están al mismo nivel de ellos se sienten valientes para así mismo hablar de forma despectiva de un compañero y tener la capacidad de ser tan intrépidos para tratar en una conversación de una mala manera a sus iguales y desatar las emociones mal manejadas por el otro y explotar en agresiones verbales o físicas.

Fase 2 concientización

Es por eso la importancia de que estudiantes, padres de familia y docentes comprendan la dimensión de él buen trato, la empatía, las buenas relaciones, la comunicación asertiva para obtener ambientes pacíficos, solo la concientización oportuna por parte de los afectados y de quienes están afectando el ambiente escolar hizo que se buscara alternativas más amigables con respecto a cómo se resuelven los conflictos, tan necesario es que los pequeños de preescolar entiendan la dimensión de aprender a resolver conflictos como el resto de niños de primaria entender que han estado haciendo mal y como enmendar el camino desde la educación, tanto la que se da en casa, como la que reciben en la institución. Los talleres de sana convivencia son muy productivos para que los padres y docentes analicen como están educando para la resolución de conflictos a los pequeños y para que los mismos niños entiendan la gravedad de no saber resolver conflictos.

Fase 3. Acuerdos

Dado que los padres ya han sido consientes de la situación de convivencia entre los estudiantes de la institución se habló de nuevas alternativas dado que las tradicionales no

han dado un mejor resultado en los últimos años y vuelve a ser reiterativo los conflictos mal llevados entre los estudiantes y de estudiantes a docentes. Sugerir nuevas rutas de resolución de conflictos para la institución con el apoyo y aprobación de directivos no implica anular las ya tenidas del todo, porque se es consciente que los procesos disciplinarios de la institución son necesarios, solo que en conjunto de lo ya establecido con lo nuevo intentar mejorar la calidad de las relaciones interpersonales de los niños.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4. Análisis de resultados

Después de la recolección de datos para analizar la manera en la que los niños resuelven sus conflictos y cuando los resuelven con violencia cual es el motivo para usar agresiones físicas y verbales podemos interpretar lo siguiente:

4.1 La manera como los niños abordan los conflictos en su entorno familiar y escolar:

Es inevitable notar que el comportamiento de los niños en su entorno escolar está relacionado directamente con cómo se maneja la autoridad en sus hogares, es decir, la forma en la que educan sus padres, las reglas que tienen, lo que los niños ven que hacen y lo que los mismos padres hacen con los niños. Para muchos padres la forma de ejercer su control o autoridad es poniendo sus propias reglas que son simplemente escuchar a quien manda en la casa sin refutar y sin importar lo que está interiorizando el niño. Cuando en el grupo focal se hizo la pregunta “¿Es el dialogo parte de la resolución de conflictos de los niños en su hogar?” todos los padres presentes que en su totalidad eran 21 respondieron con un: NO. Una de las madres que tomó la palabra dijo lo siguiente: “uno habla con ellos cuando ya se han metido en problemas en el colegio y uno le pregunta: ¿qué paso? ¿Por qué lo hizo?, Y uno trata de explicarle lo grave de las peleas, pero uno no es que se siente a enseñarle como hablar y cómo resolver los conflictos”. (Madre de familia 1)

Está claro que la resolución de conflictos en el hogar no es una prioridad simplemente de los padres, son una referencia de autoridad que se respeta o no y los niños simplemente interpretan conversaciones gestos miradas y lo llevan al plano de la convivencia escolar, donde explotan en sus sentimientos reprimidos en el hogar por un autoritarismo por parte de los padres o donde simplemente si los padres permiten la falta de respeto hacia ellos mismos, los niños no van a respetar a sus pares. Los padres solo ven la resolución de conflictos como una solución cuando ya se trasgredió el respeto y la norma y no como algo preventivo para generar ambientes de paz en la institución que es el lugar de mayor estadía de los niños.

Se puede decir que por lo discutido en el grupo focal, en la institución, poca importancia se le da a la educación en resolución de conflictos, además que el tiempo es para labores netamente académicas rigiéndose a los horarios y materias establecidas por ley, lo mencionan algunos de los docentes presentes y siendo afirmado por otros de sus compañeros quienes también argumentan que ese tipo de educación en valores se dan es en el hogar y esto abre camino a lo siguiente: los padres desde casa no educan a sus hijos en el manejo de sus emociones, y por lo que los niños ven en las discusiones entre adultos no están aprendiendo la forma correcta de manejar un dialogo para cuando están frente al conflicto.

Entonces los niños no están siendo orientados en el manejo de sus emociones ni en casa ni en la institución. Sus agresiones verbales son producto de lo que escuchan y aprenden, no se tienen diálogos en casa donde ellos puedan no solo expresar como se sienten sino aprender a sostener una conversación argumentada poniendo un punto de vista y sin llegar a dejar aflorar malos sentimientos, el conflicto para los niños es pensar que se tiene que llegar

a malos entendidos y a respuestas no correctas para que se les diga simplemente que eso no se hace y ya. Y la última forma es que simplemente cuando ya están teniendo el conflicto en el momento atacan cuando se sienten atacados, aprendiendo de sus iguales formas violentas de llevar una discusión. En la tabla que se mostrará a continuación (figura 1: manera de resolver conflictos) podemos observar las opciones que tienen los niños como solución a sus conflictos, siendo preocupante que en su mayoría opten por la violencia, teniendo en un 51% agresiones verbales y 33% agresiones físicas.

Figura 1: manera de resolver conflictos.



Fuente: Elaboración propia.

A la hora de resolver conflictos está claro que los niños no han recibido información de cómo hacerlo de la manera correcta por parte de la institución que se limita a crear un manual de convivencia y a tratar de hacerlo cumplir a cabalidad, sin embargo no está orientación debidamente correcta desde el aula que no solo sea de modificación de la

conducta sino de parámetros previamente establecidos para ambientes de paz, generando buena actitud en los estudiantes para crear buenas relaciones y evitar los conflictos que terminen en violencia.

“La escuela permite aprender las habilidades, actitudes y valores de la convivencia democrática, practicándolos y no a través de discursos. Si la convivencia se enseña conviviendo, la escuela es un lugar de privilegio para realizarlo.” Banz (2008, p257).

Como lo menciona Cecilia es necesario que la institución le dé la debida importancia a la educación en convivencia dado que se están preparando futuros ciudadanos capaces de resolver conflictos en los ámbitos en los que puedan llegar a encontrarse, y a manejar sus emociones para saber relacionarse sin alterarse dado que se pueden topar con diferentes clases de personas.

Una madre hace referencia en el grupo focal acerca del indebido o poco manejo que se le da a la convivencia del grado 5 por la presencia de un estudiante nuevo que es diagnosticado como desafiante opositor y como este niño ha influenciado de mala manera a otros dos chicos para generar un ambiente pesado para los otros estudiantes. Ella dice: “El caso con este niño sabemos que es diferente porque tiene cierta condición, pero es muy duro tratar de poner solución cuando la mayoría de los padres no sabemos cómo manejar la situación y creo que el docente de apoyo es la persona indicada tanto para la ayuda de ese niño como para los papás, pero es muy duro porque hace meses la gobernación no le renovó el contrato a la docente de apoyo”. (Madre de familia 2)

Por otra parte, encontramos otra condición especial, el hecho de contar con un estudiante con una condición especial es un reto de gran magnitud, primero porque los

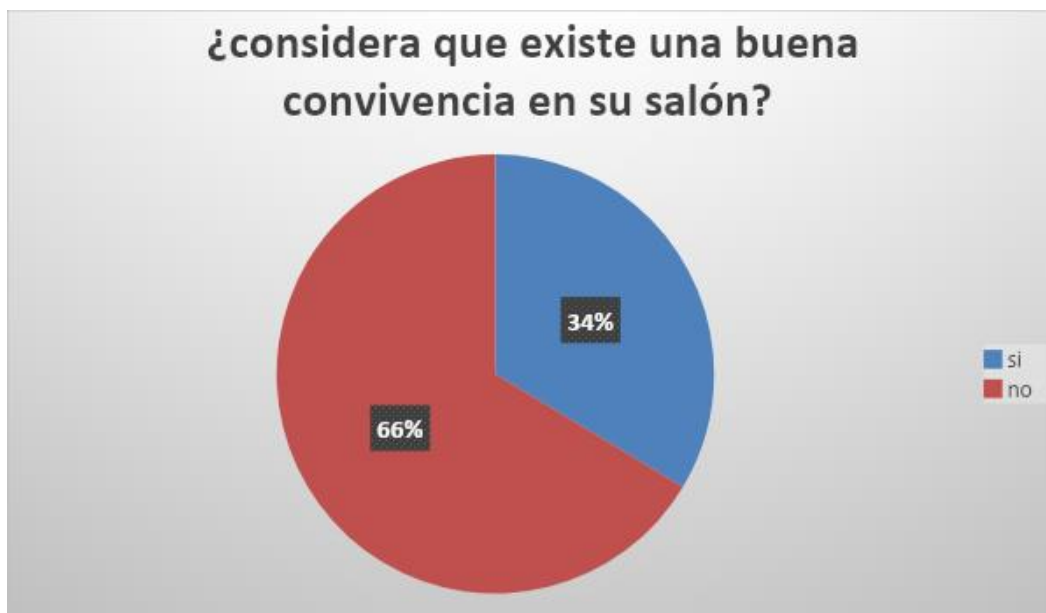
docentes no están preparados al 100% para manejar este tipo de situación y los ambientes que esto genera, ya que como lo refiere la madre ha convencido a otros dos niños de hacer cosas como esconder útiles de sus compañeros, poner zancadillas, usar términos despectivos con el físico de otros niños y esto a parte de que se ha salido de control para los docentes ya los demás niños están tan molestos que no han sabido manejar la situación con un control de sus emociones, entonces estos niños responden con golpes, con gritos porque están cansados de la situación y sienten que sus profesores no hacen nada al respecto.

Con respecto a que ya no está la docente de apoyo que era una educadora especial y que se siente su ausencia ante la situación, los docentes se justifican con que no cuentan con un tiempo especial en el horario escolar como para enseñar resolución de conflictos, aparte no se sienten que tienen la suficiente información como para dar cátedra acerca de conflictos y que una hora a la semana de la materia de ética y valores no es suficiente y no cuentan con material para abordar este tema. Como docentes es un reto al que se ven enfrentados en temas particulares como el niño recién llegado y que ellos tratan de hacer lo posible porque todos entiendan y para intentar tener todo bajo control.

Al hacer una observación en una clase se hizo evidente lo que expresan los padres de familia con respecto a lo que están viviendo sus hijos en las aulas son ciertos. Sin embargo, advierten los docentes de la vida familiar de varios de los niños conflictivos entre tercer y quinto grado que son ambientes bastantes tensos que hacen que repercutan en malos comportamientos en la institución sea porque viven muy reprimidos y deciden explotar en su ambiente escolar o porque de la misma forma agresiva en la que conviven es sus hogares lo hacen en la institución. Eso se evidenció en la respuesta que dieron los niños

cuando se les preguntó acerca de la convivencia en el salón de clases (Ver figura 2: Percepción estudiantil frente a la convivencia), evidenciando que un 66% de ellos afirman que es negativa, lo cual denota, la necesidad de hacer procesos de intervención educativa para mejorar la convivencia.

Figura 2: Percepción estudiantil frente a la convivencia



Fuente: Elaboración propia

Debido a estas situaciones se deduce que no solo los niños deben ser instruidos en la institución acerca de manejo de emociones y de relaciones interpersonales para una sana convivencia, sino que también es necesario intervenir con la ayuda de los padres de familia a ser asesorados desde la psicología, no solo para buscar la manera de que los niños tengan un mejor ambiente en sus hogares y esto los lleve a generar comportamientos pacíficos con sus compañeros sino que sus mismos padres sean instruidos para enseñar resolución de conflictos a sus hijos y esta es una forma de que la educación sea compartida con los

docentes dándose así la mano entre familia y escuela para dar buenos ciudadanos a la sociedad.

4.2 Las estrategias de los padres, docentes e institución para promover la sana convivencia

Frecuentemente los niños hablan con los adultos, sean sus padres o docentes con respecto a un conflicto que tuvieron cuando son ellos los agredidos y cuando se sienten ofendidos que es lo que da a notar una docente de cuarto de primaria; cuando se les hace la siguiente pregunta en el grupo focal: ¿Su hijo expresa cómo se siente frente a situaciones de conflicto en la escuela o dentro de la misma casa? Es evidente que según muchos padres de familia sus hijos no hablan de cómo se sienten frente a un conflicto y tampoco es el tema de interés central en la casa, por eso la falta de un manejo adecuado de las emociones que comienza con decir cómo nos sentimos, repercuten en una mala resolución de conflictos cuando se ven enfrentados a estos. Cabe resaltar que también manifiestan que en ocasiones frente a un error del niño se le grita, o se le trata mal y todo esto lo va aprendiendo y de esta misma forma responden ante los errores de algún par en su ambiente escolar.

Por otro lado, ni los padres ni los docentes tienen la suficiente información acerca de cómo manejar un conflicto, que comprende desde aprender a tener un diálogo, manejar las emociones y tener empatía por el otro. Para la mayoría la resolución de conflictos comprende en “defenderse cuando se siente atacado” o “quedarse callado e ignorar la situación”. Se necesita más educación acerca de lo que es un conflicto y cómo manejarlo, que lejos de lo que las personas piensan los conflictos no es pelear. Falta comunicación con los niños para que comprendan que la resolución de conflictos es respetar las diferencias

también, que no todo es una burla. Es por eso que al hacer una encuesta a los padres de familia acerca de lo que pensaban de la manera en que resolvían los conflictos en el salón de clases de sus hijos (figura 3 ¿que lleva al conflicto?) Tienen la percepción que falta educación por parte de la institución para que los estudiantes implementen como parte de su cotidianidad resolver conflictos pacíficamente y esto de evidenció en la siguiente tabla donde un 44% cree que es necesario educar para mejorar la forma en la que se resuelven los conflictos.

Figura 3 ¿que lleva al conflicto?



Fuente: elaboración propia.

Los padres en muchas ocasiones ingenuamente no le enseñan a resolver los conflictos sus hijos con el pensamiento de que son muy chicos para entender las cosas y prefieren mantenerlos alejados de los problemas siendo los mismos padres quienes recurran

a solucionar sus conflictos que lo mencionaba una madre de familia “ es que si la cosa se pone fea, mejor hablamos entre adultos y se llama a hablar con los papas del niño con quien mi hijo haya tenido problemas”(madre de familia 3) y aunque sea necesaria la intervención de adultos, los niños tienen la capacidad de resolver sus conflictos por sí mismos ya que son seres humanos pensantes como cualquier otro. Y otros padres que se limitan a decir que estuvo mal cuando los niños reaccionan de la peor manera ante el conflicto sin enseñarle las consecuencias o cómo es posible tener un diálogo sin discutir.

Shapiro, (1997) afirma que los niños hasta lo posible hay que permitirles que resuelvan sus conflictos porque esas experiencias le van ayudar a resolver conflictos futuros, es como si la resolución de conflictos fuera por metas que se van cumpliendo; lo que aprendieron el día de hoy resolviendo un conflicto pueden manejar mejor las emociones para saber resolver el próximo conflicto al que se verán enfrentados. También hay padres de familia que se toman de la peor manera el hecho de que sus hijos tengan peleas escolares y solo tienen reprensiones físicas o malas palabras para sus hijos en el afán de corregir su conducta sin darse cuenta que ese conflicto familiar que están teniendo lo están resolviendo mal y eso lo aprenden los niños como una forma de resolver sus conflictos escolares, usando malas palabras y daños físicos a otros.

Se puede observar y analizar el comportamiento de los padres de familia que da cierto matiz acerca de porque sus hijos se comportan de la manera que lo están haciendo. Cuando se da paso al grupo focal advierten que no saben cómo enseñar a manejar los conflictos a sus hijos y ponen la carga sobre la institución diciendo que tampoco ven que en la escuela los instruyan mucho sobre el tema sin darse cuenta, que en realidad los niños muchas veces solo están imitando lo que viven en sus hogares o cómo ven que viven y

manejan los conflictos, es por eso que no solo se trata de instrucción acerca de cómo verbalizar la enseñanza del conflicto, sino que también sea aplicada por los mismos padres de familia como referente de sus hijos.

Se implementó la técnica de la observación antes de ingresar al grupo focal, a medida que iban llegando los padres de familia mientras se hacia el ingreso al auditorio de pudo observar el comportamiento de algunos padres hacia sus hijos, como llamarlos por sobre nombres o darles un “coscorrón” como dicen los mismos padres al recibir un reporte de algún profesor, dado que los docentes aprovechan cualquier momento que un padre está en la institución para poder ponerlos al día con respecto a su rendimiento disciplinario y/o académico. También se pudo notar que al ir llegando cierta madre de familia un grupo de tres madres que estaban reunidas comenzaron a referirse a ella de mala manera. Y parte de la conversación de otros padres de familia en los grupos en que estaban conversando también tenían mucho que pensar de ciertos docentes poniendo en tela de juicio la manera en la que trabajan, dejando notar con estas actitudes de críticas y chismes que ni siquiera los padres de familia saben usar la inteligencia emocional para evitar los conflictos mal manejados.

Se hizo una reunión con directivos (rectora y coordinador) además de tres docentes que ayudan con el proceso disciplinario de la institución para realizar una entrevista abierta la cual nos arrojó datos interesantes para los resultados de esta investigación. La rectora dice que “ha sido un error permitir el ingreso de tanto niño de la zona urbana con tantos problemas disciplinarios porque debido a ello se ha deteriorado mucho la convivencia” al preguntarle al docente 1 si estaba de acuerdo solo expreso que “los niños de aquí mismo de la vereda solo dejaron aflorar problemas que ya tenían en su conducta interna, la llegada de

esos niños solo lo aumentó, pero problemas de convivencia siempre hubo” y el docente 2 agrega “ para mí el problema principal es no tener una ruta pedagógica de resolución de conflictos en la institución, porque si a esas vamos también es más común hoy en día por la facilidad de ir al pueblo que los adultos del campo estén aprendiendo malas conductas de los del pueblo”.

Está claro que los estudiantes de la vereda solo respondieron a los ataques que a veces recibían de estudiantes nuevos del pueblo, lo cual deja claro que el problema está en no saber resolver conflictos no en que otra persona tenga la culpa o esté enseñando “malas mañas”. El coordinador y el docente 1 estuvieron de acuerdo que es muy complicado dejar que los niños resuelvan sus conflictos a libre decisión porque cada niño es un mundo diferente que viene desde el hogar con una crianza diferente, con lo cual estuvo de acuerdo el docente 3 y afirmó “es complicado porque mientras en una casa cuando un hijo cuenta que tuvo problemas un papá le dice: - no se deje, dele duro- otro padre puede decir – mijo no busque problemas quédese mejor callado cuando lo estén molestando- y ni es lo uno, ni es lo otro”

Es por eso que como dijo el coordinador “establezcamos una ruta pedagógica nueva de resolución de conflictos, que sea como un acuerdo de todo el cuerpo institucional de cómo se van a resolver los conflictos aquí.” Por eso es tan importante la participación de los padres, porque dicha ruta de cómo se seguirá resolviendo los conflictos en la institución para resolver conflictos pacíficamente debe ser afirmado en el hogar para ir todos por el mismo camino. Docente 1, 2 y 3 estuvieron de acuerdo en que el problema no es ni el proceso disciplinario tradicional que se usa comúnmente en la institución, ni los padres, ni

los niños que llegaron de la zona urbana, sino que “la ignorancia es atrevida” (docente 3) y es imposible actuar correctamente cuando se desconoce qué es lo correcto.

4.3 Implementar estrategias de comunicación asertiva y sana convivencia para una resolución pacífica de los conflictos

Múltiples factores de observación e intervención respecto de conflicto escolar en esta institución, indican que falta una mayor capacitación del cuerpo docente para asumir los retos de una nueva educación para una nueva generación que requiere de nuevas estrategias metodológicas y ante todo, una capacidad de los adultos para comprender que los viejos paradigmas del siglo XX han cambiado, y que es necesario, observar y reconocer las dinámicas propias de los niños , sus necesidades psicológicas, y ofrecerles alternativas reales para su proyecto de vida. Y no reducir la enseñanza a la normalización de la conducta. De esta manera, se plantea una propuesta de intervención (Ver capítulo VI) la cual se enfocó en capacitar para enseñar.

El primer paso a dar fue la capacitación debía a docentes en el manejo de unos talleres lúdicos del libro “constructores de paz” quienes se encargarían del proceso de enseñanza de resolución de conflictos a los estudiantes. Estos talleres se impartieron primero a los estudiantes con procesos disciplinarios por agresividad, violencia física y verbal y luego se hizo para todos los estudiantes entre tercero y quinto de primaria que es donde está el mayor foco de conflictos mal llevados en la institución, se tuvo en cuenta también la participación de padres de familia en los talleres para que este mismo trabajo que se hace en la institución tenga continuidad desde el hogar de cada niño.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Dado por terminado el ciclo de investigación en este proyecto sobre los factores que intervienen en la resolución de conflictos para una sana convivencia en la institución educativa rural Jesús Antonio Gómez, podemos enfocarnos en conclusiones acerca de las dificultades que tienen los niños para resolver sus problemas cotidianos con sus compañeros. A la institución le otorgamos los resultados y recomendaciones de esta investigación para futuros aprendizaje de estudiantes, padres de familia, cuerpo docente y administrativo sobre cómo trabajar la resolución de conflictos para mejorar las relaciones interpersonales y promover la sana convivencia.

Nos queda claro que los niños por su edad y por estar en proceso de aprendizaje no saben resolver conflictos porque no tienen un manejo adecuado de sus emociones en un momento de tensión frente a diferencias con sus compañeros, tienen poca capacidad de tolerancia cuando se ven enfrentados a sostener una conversación que no lleve a la agresividad ni a los insultos, además no han tenido la suficiente información para saber llevar unas sanas relaciones interpersonales. Está claro que en ocasiones ellos imitan lo que ven en los adultos de la forma en que manejan los conflictos, que muchas veces la presión de grupo o por encajar los lleva a buscar problemas o simplemente se dejan llevar por sus impulsos frente a lo que quieren decir o hacer cuando están llenos de enojo.

Docentes y padres hacen manifiesto su preocupación por la poca información que poseen para impartir un modelo acerca de cómo resolver conflictos cotidianos de manera pacífica a los niños. Es de tener en cuenta también que los padres no encuentran como prioritario para la vida enseñarles a sus hijos el manejo de relaciones interpersonales a través de una comunicación asertiva y la inteligencia emocional; el padre tiene claro que esperan de sus hijos cuando van a estudiar que tengan un buen rendimiento académico y si surge alguna diferencia con otro compañero responsabilizan el manejo de este al docente. Por otro lado, los docentes creen que la institución no cuenta con una ruta pedagógica adecuada para la resolución de conflictos pacífica entre los niños y encuentran necesario que por parte de la institución se les brinde herramientas adecuadas para dicho proceso.

A pesar de que el cuerpo directivo de la institución no encontraba necesario crear una nueva ruta pedagógica para la resolución pacífica de los conflictos cotidianos entre los estudiantes cedió al hecho dado los resultados de esta investigación, dado que los niños necesitan estrategias de comunicación, manejo de emociones y de relaciones interpersonales; pues este tipo de aprendizajes los encontraron necesarios como parte del currículo académico no solo por la sana convivencia en la institución sino como el proyecto de vida de cada estudiante en el manejo de conflictos como futuros ciudadanos.

5 Recomendaciones

- ✓ Concientizar a padres, madres de familia y acudientes de la importancia de aprender a resolver conflictos de manera adecuada desde el hogar.

- ✓ Motivar a los estudiantes a emplear un mejor vocabulario para comunicarse con sus compañeros y sus docentes
- ✓ Sensibilizar al cuerpo docente y directivo de la necesidad de crear nuevas rutas pedagógicas para la resolución de conflictos pacíficos en la institución.
- ✓ Para estudiantes de pedagogía infantil se recomienda que le den la debida importancia a la sana convivencia como parte de la educación. Que de saber manejar las relaciones interpersonales no solo depende el aprendizaje sino su futuro.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Talleres lúdicos como estrategias en la resolución de conflictos para una sana convivencia.

6.2 Descripción de la propuesta

Para el trabajo de resolución de conflictos escolares en la institución educativa presbítero Jesús Antonio Ramírez, se ha iniciado en consenso con directivos y docentes la oportunidad de abrir espacios en el currículo académico para dar paso a talleres lúdicos y reflexivos acerca de que es el conflicto y la manera correcta de resolverlos para tener ambientes de paz en la convivencia de la institución. Se tuvo en cuenta la necesidad de las diferentes edades y personas adheridas al proyecto para la realización de actividades que capacitando a padres para trabajar la resolución de conflictos con los estudiantes en sus hogares y de la misma manera se capacitó a los docentes para trabajar desde la escuela.

La idea del proyecto no está en que los estudiantes dejen de tener conflictos porque la esencia de las relaciones interpersonales son los conflictos para así aprender a vivir con las diferencias; la internacionalidad es que aprendan a manejar los conflictos desde sus diferentes perspectivas, esto significa que estos talleres enfocarán a los estudiantes a tener una comunicación asertiva, que hablar, como hablar y cuál es el momento adecuado para hacerlo. El manejo de sus emociones activando en ellos su inteligencia emocional, y reglas de convivencia básicas para adquirir habilidades en el manejo de las relaciones interpersonales siendo empáticos respetuosos, pero a la vez saber expresar adecuadamente lo que sienten y como se sienten para liberar tensiones.

6.3 Justificación

El manejo de la adecuada resolución de conflictos desde edades tempranas formará unos adultos exitosos en sus trabajos y hogares cuando aprenden a llevar sus relaciones interpersonales con empatía y en su cotidianidad actual, poder ser generadores de ambientes pacíficos en su entorno escolar para que su convivencia no afecte sus actividades académicas ya que los problemas disciplinarios en muchas ocasiones intervienen en las labores escolares y esto afecta tanto a estudiantes como a docentes y aun a los padres de familia.

Para los directivos, docentes, padres de familia y estudiantes es muy importante como primera instancia comprender la raíz del conflicto para así mismo saber cómo se puede manejar las diferencias entre las personas y que estas diferencias sean bien llevadas para que no desaten en discusiones, pelitos, violencia verbal y física, sino que puedan recurrir a la tolerancia como forma de convivencia por el bien de todos los que hacen parte de la institución. De esta manera se pretende dar solución a lo que ha sido un problema durante años por la forma de ser de los niños del siglo XX y más específico a los estudiantes de esta institución que por falta de acompañamiento e información han llevado sus conflictos a peleas y a ambientes hostiles en sus clases.

Por eso se requiere del compromiso y responsabilidad de todos los que hacen parte de la institución para que a través de capacitaciones y talleres didácticos para desarrollar habilidades de comunicación e inteligencia emocional para evitar malos entendidos que generen caos en el ambiente estudiantil y que a su vez los estudiantes pueden llegar con estos problemas a sus hogares que sus padres no saben cómo intervenir sin ser ellos mismos

quienes generen también malas relaciones. Con el acompañamiento de personas capacitadas en este tema se llevará a cabo esta alternativa para trabajar en pos de ambientes pacíficos de la institución.

6.4Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Proporcionar herramientas pedagógicas a través de talleres sobre resolución de conflictos para una sana convivencia escolar.

6.4.2 Objetivos específicos

- Capacitar a docentes y padres de familia para que impartan a los estudiantes un adecuado manejo de los conflictos.
- Realizar talleres lúdicos sobre conflictos y el manejo de estos con los estudiantes para ser generadores de paz
- Intervenir en la forma en que llevan los procesos disciplinarios la institución para encontrar alternativas que den resultados.

6.5 Marco teórico

Los conflictos están presentes en nuestra cotidianidad y con quien sea que nos relacionemos, pero ya que la escuela es el lugar que más frecuentan los niños después de su hogar, es donde tiene más posibilidades de encontrarse con diferencias con sus pares o con sus superiores en algo que es relativamente nuevo para ellos como lo es el manejo de las relaciones interpersonales que deben hacerlo al mismo tiempo que se les exige un rendimiento académico. Ellos se enfrentan a constantes motivos que los llevan a tener conflictos escolares como lo dice Kreidler W. (2017) los estudiantes están enfrentados a seis factores para que estallen los conflictos que son: una atmosfera competitiva, un

ambiente intolerante, la expresión inadecuada de los sentimientos, la carencia de habilidades para la resolución de conflictos, abuso del poder por parte del maestro.

Sugiere pues Kreidler (2017) que al identificarse cada factor estos llevaron a traer consigo una solución que todas son en poner en marcha un acuerdo entre los mismos estudiantes y los docentes para tolerar las diferencias, controlar las emociones y aun hacer reconocer a los superiores que en ocasiones abusan de su autoridad trayendo como consecuencia sentimientos dolidos en los estudiantes que a futuro harán estallar en violencia. Las estrategias hacia estos factores tienen que ver mucho con soluciones de compromisos y didácticas de introspección para que cada niño reconozca como ser humano pensante que es que sentimientos le invaden cada vez que se ve enfrentado a circunstancias que atropellan su ego y cómo enfrentarlas de manera coherente sin ser hirientes, pero haciendo uso de la comunicación acerca de cómo se siente afectado por comentario y/o actitudes de sus iguales o superiores; en expresar de la forma correcta como me siento ante determinada situación ayudará a resolver muchos conflictos.

“la familia es un determinante central en el fenómeno de la antisocialidad y la delincuencia juvenil, ya que la desintegración familiar, la falta de valores y pautas inadecuadas de crianza conducen a estas acciones.” (Díaz, Martínez, Vásquez, 2011, p. 138). Involucrar los padres de familia o acudientes en los procesos disciplinarios de la institución frente a la resolución de conflictos en los estudiantes es fundamental para el desarrollo adecuado de dichas herramientas, ya que, así los padres no se sientan en la capacidad de transmitir en sus hogares las estrategias para que sus hijos solucionen conflictos, los padres si pueden ponerse a disposición de la institución en los procesos que adelantan frente a la resolución de conflictos para que así el hogar sea un brazo de apoyo de

la escuela a la hora de educar en una línea de buen manejo de relaciones interpersonales no solo a nivel educativo sino social.

El acoso escolar sigue siendo una de las formas que más desatan la violencia en las víctimas porque se cansan de ser productos de burlas y desprecios por parte de sus compañeros y así como lo sugiere Olweus (1993) que trabajar con los acosadores implementando hechos de tolerancia frente a la diferencia y en su lugar aplaudir dichas diferencias es una de las soluciones para la resolución de conflictos. Trabajar desde los mismos problemas que tiene el acosador frente a su crianza y autoestima hará que reflexione sobre las consecuencias que trae ser el generador de violencia.

La resiliencia no es un rasgo de la personalidad para Llobet (2008) es un proceso a trabajar en acompañamiento con docentes, padres y familiares donde el resiliente se vuelve un actor de adaptación frente a las circunstancias que le rodean y no permitir que estas sean las que decidan por la persona frente al manejo de su vida, es decir, un total y absoluto manejo de la reacción frente a las acciones que otros hacen hacia la persona. Una persona resiliente decide por encima de las circunstancias como se quiere sentir y cuál es el trato positivo que quiere dar a otros así no lo haya recibido.

Tenemos claro entonces que la acción para trabajar un manejo adecuado de la resolución de conflictos se hace a través de una comunicación asertiva que de la posibilidad de decir la cosas adecuadas en el momento indicado para evitar malos entendidos que lleven a un conflicto, los padres de familia o acudientes son parte fundamental del proceso y acompañamiento educativo frente a los conflictos, pues el hogar es la extensión del

trabajo que se hace con los niños en la institución; el manejo de las emociones harán que se piense en dos veces cuales son las consecuencias de no controlarlas a tiempo; el bullying es un tema delicado que hay que trabajar en las instituciones para evitarlo a como dé lugar y la resiliencia hará de los niños unas personas fuertes y sanas emocionalmente.

6.7 Metodología

Fase # 1: Sensibilización

Las actividades a desarrollar se hacen en la compañía de la fundación: “Nueva Generación” que ha donado a la institución su cartilla “constructores de paz” para trabajar en colectivo con los niños de la institución en un espacio que se ha abierto desde rectoría como parte del currículo académico para evitar los conflictos violentos, y si estos se dan saberlos resolver de manera pacífica. Para comenzar en la parte de sensibilización se hizo una reunión con la rectora y docentes para hacer un conversatorio sobre la necesidad de un proyecto que pueda evitar las riñas y que enseñe a los estudiantes a manejar sus relaciones interpersonales a través del manejo de sus emociones y una comunicación asertiva. De esta reunión sale la propuesta de convocar a padres de familia para que apoyen, hagan acompañamiento y sean partícipes de dicho proyecto. De ambas reuniones se tuvo una afirmación para comenzar con dicho proyecto.

Fase # 2: Capacitación

Para la capacitación el personal de la fundación instruyó a los docentes del área de ética y valores de religión y de emprendimiento acerca de cómo impartir el libro a los estudiantes y a los padres de familia en reuniones de acudientes extra clase a las cuales se comprometieron a asistir para saber seguir el proceso en los hogares, en un comienzo se hace plan piloto con los estudiantes que han presentado problemas disciplinarios por conductas inadecuadas de violencia. De esta manera tanto padres de familia, como docentes y estudiantes que hayan tenido problemas disciplinarios al recibir estos talleres se encuentran calificados para ser de apoyo a la reproducción de esos talleres más adelante a otros estudiantes.

Fase # 3: Ejecución

Al obtener la aprobación del cuerpo directivo y el apoyo de docentes y padres de familia se hizo el siguiente paso que fue impartir el proyecto de intervención como parte de una ruta pedagógica para resolver los conflictos de la institución a través de 12 actividades que incluyen talleres, reflexiones, tiempos de familia y salidas pedagógicas con los niños de la sección primaria. Dichas actividades no solo son para recapacitar sobre conductas violentas sino para la prevención, así que se realizó un buen trabajo en la autorreflexión de los niños de manera que se encuentran equipados para resolver sus conflictos de manera pacífica a futuro.

Fase #4: Proyección

Finalmente, en la proyección se realiza una Izada de bandera a nivel institucional para hacer un reconocimiento a quienes terminaron satisfactoriamente el curso de la cartilla “sembradores de paz” que desde la fundación Nueva Generación se les hace un reconocimiento con un diploma y a los chicos que hayan mejorado su conducta se les otorga un reconocimiento adicional. Este proyecto de intervención de deja como herramienta para la institución como ruta pedagógica para la resolución pacífica de los conflictos, de manera que puede ser utilizado en otros años dado que ya cuentan con un equipo de docentes capacitados para impartir dichas actividades.

6.8 Plan de acción

Fecha	Identificación de la actividad	Objetivo de la actividad	Estrategia	Recursos
Enero 20	Taller el conflicto es como una colina resbaladiza	Aprender que es un conflicto y las respuestas de un conflicto.	Se muestra la colina resbaladiza y una historia de un conflicto y finalmente se hace un taller sobre historias de conflictos e identificar como la resolvieron	Docente Estudiantes Aula Cartilla pupitres
Enero 21	Taller el conflicto comienza en el corazón	Conocimiento y manejo de las emociones	A través del taller se identificará que	Docentes Estudiantes Aula Cartilla

			causa el conflicto	pupitres
Enero 24	Las decisiones traen consecuencias	Entender como el manejo de mis emociones acarrea consecuencias malas o buenas.	En equipos se hará el taller y un conversatorio acerca de que enmendarían si pudieran devolver el tiempo. Se hace actividad física como acto simbólico de como el ejercicio también tiene consecuencias buenas.	Estudiantes Docentes Cartilla Cancha
Enero 27	Como tomar decisiones con prudencia	Entender que manejar mis emociones hará que tome buenas decisiones.	Hacer el ejercicio propuesto por la cartilla y contar una anécdota de una consecuencia por una mala decisión en el grupo.	Docentes Estudiantes Pupitres Cartelera aula

FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA RESOLUCION DE CONFLICTOS PARA UNA SANA CONVIVENCIA

Enero 28	Responder al conflicto culpando a otros	Identificar cuando justifico un acto de violencia por un sentimiento que me genero otra persona	Trabajar por el taller se hará dos equipos y cada equipo defenderá a uno de los dos personajes de la historia.	Docente Estudiantes Pupitres Aula
Enero 31	El conflicto es una oportunidad	Ver el conflicto como la oportunidad de demostrar que puedo ser buena persona con otros así no lo hayan sido conmigo.	Este es un taller familiar que se hará extra clase con un acudiente cada estudiante para reflexionar por familias. Juntos hacer un dibujo de cómo identifica la reacción del otro frente a un conflicto.	Padres de familia Estudiantes Docente Lápices Cartilla Sillas
Febrero 03	Como resolver un conflicto	Entender cómo resolver un conflicto de la manera correcta	Se dividirá tres equipos para presentar de manera creativa las tres claves para resolver el conflicto que nos presenta la cartilla	Docente Estudiantes Pupitres Cartilla Material que cada equipo requiera.

Febrero 04	Las promesas del perdón	Dar importancia a reconocer nuestros errores y a perdonar cuando nos hieren.	Tras resolver el taller cada uno contará una un error por el que se arrepienten y pedirían perdón	
Febrero 07	Cambiando tus decisiones	Trabajar en el control propio.	Demostrar cómo tomar una pausa antes de responder puede cambiar el rumbo de una conversación. Tomar aire, cerrar los ojos y contar hasta 10.	Marcadores Docentes Cartón paja Docente Estudiantes Pupitres
Febrero 17	Piensa antes de actuar	Aprender a tener dominio de nuestras palabras	Jugaremos al teléfono roto y mostraremos algunas imágenes de personas para que juzguen con solo verlas y así entender el poder de las palabras.	Computador Video beam Aula Docente Estudiantes Cartilla
Febrero 21	La comunicación	Comprender la asertividad en las palabras,	Se hará una actividad por equipos usando	Estudiantes Docente Aula


		gestos y postura corporal en la comunicación.	las mismas frases pero usando diferentes tonos de voz y postura	Cartilla
Marzo 09	Como hacer una apelación respetuosa	Mejorar las habilidades de comunicación	Hacer por equipos una cartelera con una historia que represente una buena apelación.	Docente Aula Estudiantes Marcadores cartulina

6.9 cronograma

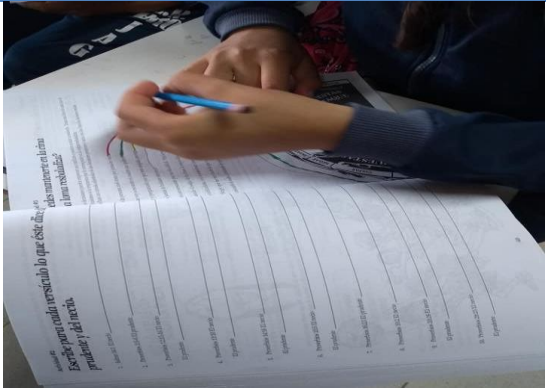


Mes	Fecha	actividad
Enero	20	Taller y dibujar la colina resbaladiza de la cartilla y ubicarse donde más se identificó.
	21	Taller y dibujo libre acerca de una discusión inventada.
	24	Actividad física en la cancha
	27	Socialización de taller en grupo
	28	Juego dinámico de juez y abogado defendiendo el personaje que le correspondió del taller




	31	Resolver taller con padres de familia y hacer dibujo de expresiones propias del temperamento.
Febrero	03	Trovas, cartelera y acróstico se presenta actividad por cada grupo de trabajo
	04	Socialización acerca de las malas conductas de las que se arrepienten y resolver el taller de la cartilla
	07	Ejercicios de respiración para la reflexión
	17	Juzgar al personaje que se mostrara en pantalla solo por lo que ven y actividad el teléfono roto y taller de cartilla
	21	Resolver taller propuesto por cartilla y hacer ejercicio de tonos de voz y postura para demostrar esto como afecta la comunicación
Marzo	09	Hacer una historieta de una buena apelación en carteleras por equipos y resolver el taller de la cartilla.




6.9 Informe de cada actividad

	Evidencias
<p>Identificación: Actividad # 1 Nombre de la actividad: El conflicto es como una colina resbaladiza Informe de la actividad: Para esta actividad logramos que los estudiantes identificaran como son las respuestas ante un conflicto y reflexionaron acerca de que está y que no está bien para resolver un conflicto, cada uno</p>	 <p>The image shows a hand-drawn poster on a wall. At the top, it says 'RESPUESTAS DE SOLUCION' in a semi-circle. Below this, there is a central illustration of a person sitting on a chair, looking thoughtful. The poster is divided into sections with labels like 'ESTRATEGIAS', 'COMUNICACION', 'EMOCIONES', 'CONFLICTOS', 'RESOLUCION', and 'TRABAJOS'. Below the illustration, there is a block of text in Spanish: '¿DE DONDE SURGEN LAS GUERRAS Y LOS CONFLICTOS ENTRE USTEDES? ¿NO ES FRECUENTE DE LAS PASIONES, QUE LUCHAN DENTRO DE USTEDES MISMOS?' and 'SANTIAGO 4-1'.</p>

<p>recibió una cartilla de constructores de paz.</p> <p>Evaluación: Se realizó retroalimentación a través de una socialización.</p>	
<p>Identificación: Actividad # 2</p> <p>Nombre de la actividad: ¿Cuáles son las causas del conflicto?</p> <p>Informe de la actividad: Muchos de los estudiantes manifiestan sentirse gratamente sorprendidos porque nunca imaginaron como es de fácil desatar un conflicto y como ellos hieren tanto a una persona, además reconocieron que a veces guardan rencores y no lo habían percibido.</p> <p>Evaluación: se hace un escrito individual acerca de cómo se sintieron con la actividad.</p>	
<p>Identificación: Actividad # 3</p> <p>Nombre de la actividad: Las decisiones traen consecuencias</p> <p>Informe de la actividad: A través de un día de deporte, se les demostró como el ejercicio libera quita la tensión y como el ejercicio trae consecuencias positivas de la misma manera después de terminar el taller relacionaron el hecho de que las decisiones buenas o malas traen siempre su recompensa.</p> <p>Evaluación: se hace una reflexión de la actividad en grupo de cuatro estudiantes</p>	

<p>Identificación: Actividad # 4</p> <p>Nombre de la actividad: ¿Cómo tomar decisiones con prudencia?</p> <p>Informe de la actividad: Se realizó el taller propuesto por equipos y se socializó con el resto de grupo basándonos en los conceptos personales acerca de lo que según su percepción hasta donde llega el límite del otro y cuando estoy pasando a ser abusivo e imprudente con mis comentarios, esto hizo pensar mucho acerca de lo ligeros que somos con nuestras palabras.</p> <p>Evaluación: Un estudiante por equipo de trabajo socializa con todo el grupo lo que aprendieron de la actividad.</p>	 <p>A close-up photograph of a student's hands writing on a worksheet. The worksheet has a title in Spanish: 'Escriba por qué cada respuesta lo que dice, que es una respuesta o una buena respuesta'. Below the title are several numbered lines for writing.</p>
<p>Identificación: Actividad # 5</p> <p>Nombre de la actividad: Responder al conflicto culpando a otros.</p> <p>Informe de la actividad: En el taller hay una historia de dos personajes que actuaron mal cuando se vieron enfrentados a un conflicto. La actividad después de desarrollar el taller trataba de que se fuera a hacer dos grupos y cada uno debería defender a uno de los personajes. Al final todos concluyeron que los conflictos son inexcusables, que nunca bajo ninguna circunstancia se debería responder con violencia.</p> <p>Evaluación: Cada estudiante en una frase dice que reflexión les dejó la actividad.</p>	 <p>A photograph showing two students in a classroom. One student, wearing a green hoodie, is standing and holding a stack of papers. The other student, wearing a dark hoodie, is sitting at a desk and looking at the papers. They appear to be engaged in a discussion or activity.</p>
<p>Identificación: Actividad # 6</p> <p>Nombre de la actividad: El conflicto es una oportunidad</p> <p>Informe de la actividad: En el trabajo en conjunto con padres de familia, cada estudiante con su acudiente resolvió el taller propuesto por el libro y se hizo la actividad de que se expresara cual es el concepto que tiene de su familiar sobre como maneja los conflictos, esto propicio</p>	 <p>A photograph of a man in a white shirt holding a large sign. The sign has the text 'YO SOY' at the top, a drawing of a hand with fingers spread, and the word 'NUESTRAS' below it. To the right, another person is holding a sign that says 'Alegria' and 'Agradecimiento'.</p>

<p>una reflexión familiar para reconocer que no reaccionamos bien frente a los conflictos.</p> <p>Evaluación: A través de un dibujo familiar se expresaron el amor que se tienen en las familias y cómo van a trabajar juntos para aprender a resolver mejor sus conflictos, un miembro por familia expuso su dibujo y las características buenas de su familia en el auditorio.</p>	
<p>Identificación: Actividad # 7</p> <p>Nombre de la actividad: Como resolver un conflicto.</p> <p>Informe de la actividad: De las tres pautas que nos ofreció el taller del libro se dividió en tres grupos y cada grupo expuso como resolver el conflicto a través de una cartelera una canción y una obra de teatro.</p> <p>Evaluación: Un miembro por equipo de trabajo dice que reflexión les dejó la actividad.</p>	
<p>Identificación: Actividad # 8</p> <p>Nombre de la actividad: Las promesas del perdón</p> <p>Informe de la actividad: Tras resolver el taller propuesto por el libro, cada uno expuso algún tipo de mala conducta frente a un conflicto del cual se arrepienten y juntos trabajaron en una cartelera sobre lo que propone el libro frente al perdón.</p> <p>Evaluación: Cada uno escribe en su cuaderno que cree que le dejó de enseñanza la actividad.</p>	
<p>Identificación: Actividad #9</p> <p>Nombre de la actividad: Cambiando tus decisiones</p> <p>Informe de la actividad: Se hizo un trabajo de audios reflexivos y de respiración para así mismo comprender que a la hora de sentir que se está exaltando en su enojo, piensen en tranquilizarse, tomar aire y así no</p>	

<p>responder de una manera que se puedan arrepentir. Evaluación: Se escogió a tres personas del grupo para que diera un aporte acerca de cómo les pareció la actividad.</p>	
<p>Identificación: Actividad # 10 Nombre de la actividad: Piensa antes de actuar Informe de la actividad: A través de imágenes se mostró algunos personajes para que se juzgue por su apariencia. Así los estudiantes reflexionaron como el bullying puede desatar en violencia sin necesidad, y concluyeron que es necesario aceptar las diferencias. Evaluación: cada uno en una frase dice dijo que reflexión le dejó la actividad.</p>	
<p>Identificación: Actividad # 11 Nombre de la actividad: La comunicación Informe de la actividad: Se hizo el ejercicio por equipos con una frase, pero usándola con diferentes tonos de voz y posturas del cuerpo y de esta forma notaron como mis expresiones si cambian la forma en la que se puede tener una conversación y así evitar discusiones. Evaluación: A través de una cartelera creativa en el cuaderno cada quien dice que reflexión le dejó la actividad.</p>	
<p>Identificación: Actividad # 12 Nombre de la actividad: Como hacer una apelación respetuosa Informe de la actividad: Por grupos, según la propuesta de la carilla se haría una historieta en una cartelera sobre cómo hacer una apelación respetuosa como lo sugiere el libro. Al final algunas opiniones fueron que tienden a hacer reclamos a sus superiores con enojo cuando se sienten</p>	

<p>atacados en lugar de hacerlo de la manera adecuada. Evaluación: Cada estudiante habla acerca de este último taller, como le pareció y cada uno también dijo que actividad de las 12 realizada le gustó más.</p>	
---	--

6. 10 conclusiones

- Los padres de familia y docente no solo reaccionaron de manera positiva ante el proyecto sino que al participar fue fructífero porque no solo comprendieron la necesidad sino que se adaptaron a la ayuda para las estudiantes manejar sus conflictos de manera positiva, también aprendieron las formas de los conflictos para sí mismo de manera que lo imparten a los estudiantes con propiedad y los padres evidentemente trabajan con sus hijos en casa para trabajar correctamente los conflictos en el hogar.

- Los talleres de la cartilla se culminaron satisfactoriamente y se logró un autorreflexión en cada estudiante acerca de cómo manejan sus conflictos y los están aplicando a su vida cotidiana no solo estudiantil sino hogareña y social logrando así, no que se hayan eliminado los conflictos, sino que aprendan a resolverlos cuando se ven enfrentados a alguno.

- Los procesos disciplinarios en la institución ya no solo están limitados a sanciones, y llamados de atención, sino que ahora hay un requerimiento pedagógico de trabajar con la cartilla “constructores de paz” en un grupo con chicos que estén envueltos en problemas de violencia verbal y física en la institución.

Referencias

Aguilar-Morales, J.E. y Vargas-Mendoza, J. E. (2010) Comunicación Asertiva. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.

Ayala, María. (2015). Violencia escolar: un problema complejo. México. Universidad Autónoma de México. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/pdf/461/46142596036.pdf>

Bisquerra, R. (2012). De la inteligencia emocional a la educación emocional. *Cómo educar las emociones*, 24-35.

Calvente, M. G., & Rodríguez, I. M. (2000). El grupo focal como técnica de investigación cualitativa en salud: diseño y puesta en práctica. *Aten Primaria*, 25, 181-186.

Constitución Política de Colombia. Título III de los derechos, garantías y deberes. Derechos fundamentales. Pág. 2. Recurso recuperado de la web el día 02 de diciembre de 2017. Disponible

en:
[https://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion Politica de Colombia.htm](https://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion%20Politica%20de%20Colombia.htm)

Código de infancia y adolescencia. Ley 1098 de 2006. Artículo tres Sujetos titulares de derecho. Pag2. Recurso recuperado de la web el día 02 de diciembre de 2017. Disponible en:
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1098_2006.html

Código de infancia y adolescencia. Ley 1098 de 2006. Artículo cuatro Ámbito de aplicación. Pag2. Recurso recuperado de la web el día 02 de diciembre de 2017. Disponible en:
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1098_2006.html

Coromac, M. (2014). Estrategias de asertividad como herramientas para la transformación del conflicto en el aula. *Universidad Rafael Landívar*.

De Souza Barcelar. (2009) Una mirada genérica de los conflictos, en Contribuciones a las Ciencias Sociales. Recuperado de: <https://eumed.net/rev/cccss/04/lsb.htm>

Dilene, Yanci, et al. (2017). Estrategias para la resolución del conflicto escolar entre los estudiantes del grado cuarto de la I.E.D Reino de Holanda. Bogotá. Libertadores. Recuperado de
<https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1448/camposyancy2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Elliott, J. (1990). *La investigación-acción en educación*. Ediciones Morata.

Fernández-Berrocal, P., & Pacheco, N. E. (2002). La inteligencia emocional como una habilidad esencial en la escuela. *Revista Iberoamericana de educación*, 29(1), 1-6.

Flores, J. G., Gómez, G. R., & Jiménez, E. G. (1999). Metodología de la investigación cualitativa. *Málaga: aljibe*.

Goleman, D., & Cherniss, C. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo: cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Editorial Kairós.

Fernández, Isabel. (2017) La prevención de la violencia. Madrid. Narcea. Recuperado de https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=I-ykDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=prevenci%C3%B3n+de+la+violencia+y+resoluci%C3%B3n+de+conflictos&ots=eeErFgbyi_&sig=177Y-gSrlAQgK7Tp3K5Wc0ldvtU#v=onepage&q=prevenci%C3%B3n%20de%20la%20violencia%20y%20resoluci%C3%B3n%20de%20conflictos&f=false

Guerrero, Natalia et al. (2017). La convivencia escolar en el plan de desarrollo local Bogotá Humana 2012 – 2016. Bogotá. U. distrital. Recuperado de: <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/7002/1/OsorioCasta%C3%B1edaCarolina2017.pdf>

Gómez, G. R., Flores, J. G., & Jiménez, E. G. (1999). Metodología de la investigación cualitativa.

Granados, María. (2001), Conflicto, ¿Problema o invitación? Bogotá, Universidad Javeriana. Recuperado de:

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6u2_cK_iH6sC&oi=fnd&pg=PA12&dq=concepto+de+conflicto&ots=ZckCOhcXbb&sig=gvXk5KUZ5pVYpnGHRkIfXbhTMuA#v=onepage&q=concepto%20de%20conflicto&f=false

Galeano. Marin. Estudio caso. Análisis de datos y documentos (2007) pag1. Recurso Recuperado Disponible en:

http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/658/Glosario_Estudio_de_Caso_-_Veronica_Angelica_Sandra_Milena_Pablo_Munoz.pdf

Gómez, Silva. (2015). Habilidades sociales de los escolares y prevención del conflicto. Barcelona. Universidad autónoma de Barcelona. Recuperado de:

https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2015/133350/TFG_sgomezerra.pdf

Gutiérrez, Laura (2017) comunicación asertiva: análisis bibliográfico de las propuestas pedagógicas implementadas en el aula para lograr contextos educativos de sana convivencia en el desarrollo de una comunicación asertiva. (Concepto UNESCO) Recuperado de:

<http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/12970/1/Guti%C3%A9rrezSolanoLauraFernanda2018.pdf>

Jares, Xesús. (2006). *Pedagogía de la convivencia*. Barcelona. Grao. Recuperado de

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Ue6CGTLPXhAC&oi=fnd&pg=PA11&dq=convivencia&ots=5Gl6mgQtnj&sig=9w6HaSUWTT-pqxPb3EA0PTbdepk#v=onepage&q=convivencia&f=false>

Kreidler, W. (2017). *La resolución creativa de conflictos*.

Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. Ediciones Morata.

Ley General de educación. Ley115 (1994). Pag9. Recurso recuperado de la web Disponible en: http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf

Llobet, V. (2005). *La promoción de resiliencia con niños y adolescentes: entre la vulnerabilidad y la exclusión: Herramientas para la transformación*. Noveduc Libros.

Martínez, L. (2007). La observación y el diario de campo en la definición de un tema de investigación. *Revista perfiles libertadores*, 4(80), 73-80.

Martínez, S. D. (2010). La Educación, cosa de dos: La escuela y la familia. *Revista digital para profesionales de la enseñanza*, 1(8), 1-15.

Párraga, E. P., Rojas, L. R., & Arapé, E. (2008). Comunicación y conflicto: el arte de la negociación. *Negotium*, 4(10), 17-35.

Ramón, Álzate. *Teoría de conflictos*. Madrid. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de

<https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/04/alzate-el-conflicto-universidad-complutense.pdf>

Real academia de la lengua, España, Recuperado de

<https://dej.rae.es/lema/conflicto>

Redorta, Josep. (2006). *Como analizar los conflictos*. Madrid. Paidós. Recuperado de

<http://www.bibliotecad.info/wp-content/uploads/2018/08/Como-analizar-los-conflictos.pdf>

Referencia de la Unesco

<http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/12970/1/Guti%C3%A9rrezSolanoLauraFernanda2018.pdf>

OMS. (2014) Violencia y salud mental. Recuperado de

<https://www.uv.mx/psicologia/files/2014/11/Violencia-y-Salud-Mental-OMS.pdf>

Olweus, D. (1993). Acoso escolar, “bullying”, en las escuelas: hechos e intervenciones. *Centro de investigación para la Promoción de la Salud, Universidad de Bergen, Noruega*, 2.

Oñoro, J. M. D., Martínez, M., & Vera, L. A. V. (2011). Una educación resiliente para prevenir e intervenir la violencia escolar. *Itinerario educativo*, 25(57), 121-155.

Touriñán, Jose. Educación en valores, educación intercultural y formación para la convivencia pacífica. España. Netbiblo. Recuperado en:

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Ttd1H7pqVmQC&oi=fnd&pg=PR11&dq=teoria+de+convivencia&ots=0AzXVLfL8-&sig=wjVUXlvuNORV-9TpmRGoWpwEPJk#v=onepage&q=teoria%20de%20convivencia&f=false>

Valerio, Abner (2018). Habilidades sociales y clima escolar en estudiantes del 5° y 6° grado de primaria de instituciones educativas públicas en Chaclacayo-Lima, 2017. Lima. Universidad Peruana Unión. Recuperado de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/999/Abner tesis Bachiller 2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/999/Abner%20tesis%20Bachiller%202018.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Uribe, Nancy. (2015). La convivencia escolar desde la perspectiva de la resiliencia. Bogotá. Unilibre. Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/7864/UribeCorderoNancyEdith2015.pdf>

Anexos

Anexo 1

Entrevista cerrada a los estudiantes:

1. ¿Cuándo usted tiene un conflicto como lo soluciona?

dialogando buscando ayuda de un tercero agresión verbal agresión física.

2. ¿se ha encontrado en un conflicto de otras personas? si no_ ¿Ha tratado de solucionarlo? si no ¿de qué manera?

3. ¿Cuál cree usted que es el motivo principal de los conflictos en su salón?

Falta educación en la parte de resolución de conflictos

Son intolerantes

se enfocan en las diferencias que tienen

4. ¿considera que hay buena convivencia en su grupo? si no ¿Por qué?

Anexo 2

Grupo focal con padres de familia y docentes

1. ¿Cuál considera usted que es la mayor causa de conflicto en las aulas de clases?
2. ¿Cree usted que se puede mejorar la manera en que los chicos resuelven conflictos?
¿Cómo?
3. ¿Es el dialogo parte de la resolución de conflictos de los niños en su hogar?
4. ¿Su hijo expresa cómo se siente frente a situaciones de conflicto en la escuela o dentro de la misma casa?

Anexo 3

FICHA OBSERVACIÓN A LA CONVIVENCIA EN EL AULA DE CLASE	
<p>Objetivo: Analizar cómo responden a los conflictos generados entre estudiantes dentro del aula, y el efecto que produce en el descanso al compartir con otros estudiantes.</p>	
<p>Observación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el momento que algún compañero hace algo intolerante para él o ella, reaccionan de manera agresiva. - Algunos disfrutan de provocar el mal temperamento de sus compañeros. - El Bullyng verbal, haciendo burlas y chistes del otro desatan el enojo fácilmente. - Se ha vuelto común hablar de manera descortés en todo momento porque ya hay prevenciones. 	<p>Aspectos relevantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Todavía hay respeto por la autoridad. - acatan órdenes de sus superiores al ser vistos en actos violentos.
<p>Análisis: Se encuentra necesario intervenir con un proyecto en el área de ética y valores y/o en el área de cátedra sobre la paz trabajar un proyecto de resolución de conflictos que lleve a los estudiantes a un análisis interno, desde</p>	

cómo se encuentra su alma y como llevo eso interno a mis acciones externas, y de qué manera me estoy afectando a mí, a mis compañeros y el ambiente escolar.

Anexo 4

FICHA OBSERVACION A PADRES DE FAMILIA ANTES DEL GRUPO FOCAL	
Objetivo: Entender la forma en la que se relacionan los niños a partir de cómo es la relación con sus acudientes	
<p>Observación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mientras iban ingresando los padres al grupo focal se puede observar que la relación con sus hijos (algunos) es tosca y hasta le ponen apodos a sus propios hijos. - Una madre al recibir una queja de un docente acerca de un comportamiento de su hijo lo reprende con palabras ofensivas. - Algunos padres hablan de otros padres de familia con prevenciones debido a malos encuentros anteriores dando paso a especulaciones acerca de la vida de ciertas personas. 	<p style="text-align: center;">Aspectos relevantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los padres son muy abiertos frente a sugerencias y a trabajar como equipo familia y escuela.

Análisis: Sería interesante una terapia familiar para ver cómo está
afectando la relación como familia el hecho de que sus hijos no saben resolver
conflictos en el colegio