



MECANISMOS DE TRAMITACIÓN DE LOS CONFLICTOS MÁS AGUDOS ENTRE  
LOS NIÑOS Y NIÑAS DE LOS GRADOS 403,404 Y 405 DEL COLEGIO  
ESTANISLAO ZULETA JORNADA TARDE

YULY CAROLINA LUQUE VARGAS

SANDRA YINED MARTÍNEZ FUENTES

YUDI MARCELA SALAS GUERRERO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS UNIMINUTO

FACULTAD DE EDUCACION

LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL

BOGOTA D.C

2014



MECANISMOS DE TRAMITACIÓN DE LOS CONFLICTOS MÁS AGUDOS ENTRE  
LOS NIÑOS Y NIÑAS DE LOS GRADOS 403.404 Y 405 DEL COLEGIO  
ESTANISLAO ZULETA JORNADA TARDE

YULY CAROLINA LUQUE VARGAS

SANDRA YINED MARTÍNEZ FUENTES

YUDI MARCELA SALAS GUERRERO

Trabajo presentado para optar el título de licenciatura en pedagogía infantil

Director del proyecto de monografía: MG. NADIA PAOLA ACOSTA MARROQUIN

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS UNIMINUTO

FACULTAD DE EDUCACION

LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL

BOGOTA D.C

2014

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

BOGOTÁ, 8 DE NOVIEMBRE DE 2014

## DEDICATORIAS

Esta monografía está dedicada especialmente.

**A dios** porque gracias al cuento con la sabiduría, entendimiento y conocimiento para poder tener un buen desempeño tanto personal como profesional, además de recibir a diario su fortaleza, oportunidad de seguir y bendiciones.

**A nuestros padres** pues cuento con un apoyo incondicional, un ejemplo total de responsabilidad ante todos los proyectos visualizados y el fortalecimiento constante para cumplir las metas.

**A nuestros hermanas (os) por** el amor y las palabras de aliento que nos daban cuando sentíamos que no dábamos más y creíamos desfallecer.

**A nuestras compañeras** por ser personas comprensivas, entusiastas, solidarias e inteligentes, porque compartir y construir este proyecto nos enseñó a exaltar nuestras habilidades.

**A nuestra docente** por ser un símbolo de trabajo y admiración en la labor que a diario realiza, por compartir sus conocimientos y sobre todo por la atención y el tiempo dedicado al proyecto de investigación.

## AGRADECIMIENTOS

Nuestro trabajo es dedicado a Dios quien nos ha dado fortaleza en los momentos de debilidad, llenando de humildad nuestros corazones para aceptar nuestros errores y continuar en este proceso tan maravilloso.

De igual manera a nuestros padres, agradeciendo el cariño, apoyo, comprensión y compromiso que han infundado en nuestras vidas; su apoyo incondicional en todas las etapas de nuestra formación como docentes.

A nuestros docentes, por su tiempo, apoyo y sabiduría transmitida en el desarrollo de la formación profesional para finalmente culminar nuestro proceso.

## **Resumen Analítico Especializado (RAE)**

### **1. Autoras**

Yuly Carolina Luque

Sandra Yined Martínez

Yudi Marcela Salas

### **2. Director del Proyecto**

Nadia Paola Acosta

### **3. Título del Proyecto**

Mecanismos de tramitación de los conflictos más agudos entre los niños y niñas del grado cuarto del Colegio Estanislao Zuleta jornada tarde.

### **4. Palabras Clave**

Tramitación, conflicto, escuela, niños(as), comportamiento, relaciones.

### **5. Resumen del Proyecto**

Esta monografía, se inicia a partir de la investigación realizada por las estudiantes, bajo el Enfoque Praxeológico de la Corporación Universidad Minuto de Dios contemplando las cuatro fases del proceso de investigación (ver, juzgar, actuar y devolución creativa) en el campo de investigación del Colegio Estanislao Zuleta, ubicado en el barrio Alfonso López de la localidad de Usme.

En la primera fase se contextualiza (ver) la realidad del entorno de los sujetos y se describen las situaciones encontradas en la observación realizada a partir del macro contexto, más exactamente en la localidad de Usme en el barrio Alfonso López y a nivel de micro contexto las respectivas situaciones más relevantes dentro de la institución educativa Estanislao Zuleta. Dicha observación permite a las investigadoras delimitar las posibles situaciones que llevaron al planteamiento y formulación del problema.

Al analizar las situaciones detectadas a nivel del Macro y Micro contexto, dentro de los datos recogidos se evidenció como las problemáticas del barrio o contexto donde viven los niños y niñas entran a jugar un papel importante en la escuela y como la los niños y las niñas trabajan la tramitación de los conflictos que se presenta dentro de ella. En la segunda fase del proyecto (Juzgar) dentro del Enfoque Praxeológico, se diseñan unos objetivos para dar dirección a la investigación y tener claros los aspectos a trabajar, por otro lado se consultan tres investigaciones a nivel local, nacional e internacional relacionadas con la tramitación de conflictos, con el fin de precisar los aportes de los diseños metodológicos usados, las fuentes teóricas consultadas y las estrategias pedagógicas implementadas por parte de las autoras y por último se diseña un marco teórico integrado por el conflicto como parte de las relaciones sociales entre los niños y niñas, conflictos agudos, factores del conflicto; resolución de conflictos; la escuela, convivencia escolar, conflicto escolar; y el niño como sujeto de derechos, que nos permite ampliar el panorama de la investigación e interpretar la realidad.

En la tercera fase del proyecto, (Actuar) se construye el diseño metodológico con el fin de dar dirección al proyecto de investigación, el primer aspecto a trabajar es el tipo de investigación que en esta ocasión es el cualitativo y el enfoque histórico hermenéutico que

posibilita el dialogo y busca la interpretación de información construida a partir de la realidad, luego se selecciona el método de investigación que en este caso es el etnográfico que permite busca interpretar y comprender la realidad a partir de una técnicas de recolección de datos como la observación, la observación participante, entrevista, taller y diario de campo que permiten un acercamiento a la realidad para ampliar y fortalecer la investigación

Finalmente en la última fase (Devolución creativa), en esta fase se realiza el análisis de los resultados a partir de cuatro ejes construidos teniendo en cuenta los objetivos planteados y el marco teórico desarrollado que permiten darle al lector un panorama de lo observado en el campo de investigación, a partir de allí realizar la interpretación de los resultados donde se describe de forma detallada cada eje implementado la teoría, la realidad y la interpretación de la realidad. En concordancia con lo anterior se permite llegar a las conclusiones y prospectivas del proyecto de investigación.

## **6. Objetivo General**

Analizar los mecanismos de tramitación más agudos entre los niños y niñas de los grados 403,404 y 405 de primaria del Colegio Estanislao Zuleta de la sede B jornada tarde.

## **7. Problemática: Antecedentes y pregunta de investigación**

Pregunta de investigación.

De acuerdo con las situaciones de conflicto que se presentan a diario entre los estudiantes y el proceso de tramitación que trabajan los niños y las niñas en los conflictos, donde se busca analizar como los estudiantes se enfrentan a la solución motivados por las



herramientas que implementas la institución educativa Estanislao Zuleta, se plantea la siguiente pregunta problema:

¿Cómo funcionan los mecanismos de tramitación de los conflictos más agudos entre los niños y niñas de los grados 403,404 y 405 de primaria del colegio Estanislao Zuleta de la sede B?

Antecedentes.

La indagación arrojo como resultados 3 antecedentes:

El primero, Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula. En el año 2002 Universidad autónoma de Barcelona Facultad de ciencias de la educación. Donde los profesores desarrollan las competencias emocionales de sus alumnos interviniendo en los conflictos interpersonales en el aula, conociendo así las competencias emocionales del profesor y las estrategias de que dispone para la resolución y prevención de los conflictos interpersonales., así como los diversos estilos educativos.

El segundo, trata de las competencias comunicativas en la solución de conflictos en el aula. En el año 2007 Universidad tecnológica Facultad ciencias de la educación. Dando a conocer que las competencias comunicativas son las habilidades necesarias para lograr una comunicación efectiva y constructiva, comunicar puntos de vista propios y comprender los otros. Para lo cual se necesita desarrollar escucha activa, asertiva y argumentación. Todos estos elementos, entendidos como estrategias para la mejor solución de conflictos en el aula. Estas estrategias se desarrollan en la interacción pedagógica.

El tercero hace referencia a la Significación y Transformación del Conflicto en el Medio Escolar. En el año 2004 Pontificia Universidad Javeriana Facultad de Psicología. Este trabajo de investigación pretende, desde el enfoque Socio construccionista, darle al lenguaje una importancia crucial en el momento de significar y transformar los conflictos. Pues, convivir en medio de la diversidad implica conflictos, por ello se busca aproximarse a las significaciones de los conflictos que se presentan en la escuela desde las narraciones de los y las estudiantes del curso 706 del Colegio Distrital Nuevo Kennedy para comprender como son transformados, lo que posibilita el acercamiento a las redes de significados construidas por los estudiantes en torno a los conflictos escolares que se manifiestan en la convivencia del curso.

El conflicto, desde diversas perspectivas y actores, ha sido concebido como algo negativo probablemente porque al pensarlo, casi de inmediato se relaciona con la forma en que habitualmente se suele resolver con: la violencia, la anulación del otro, la destrucción de la “contraparte” y no a través de soluciones justas, creativas, equitativas y mutuamente satisfactorias, transformadoras, que permitan el crecimiento del sujeto, como agente social.

Con base a lo anterior se concluye que las investigaciones apuntan a la transformación del concepto de conflicto como acción negativa y como los procesos pueden ayudar al desarrollo y construcción de los niños y las niñas a partir de la comunicación o dialogo, las competencias emocionales y el escenario escolar.

## 8. Referentes conceptuales

Para la realización de esta investigación se tomaron en cuenta distintos referentes conceptuales teóricos característicos de diferentes campos como investigadores, pedagogos y psicólogos.

En primer lugar, el padre Carlos Juliao (2011) quien expone los 4 momentos de la Praxeología (ver, juzgar, actuar y devolución creativa), relacionando cada uno de estos pilares con la realización del proceso investigativo.

En el ámbito investigativo, la categoría conflicto es abordada desde Vinyamata (1999), Cohen (1995), John Lederach (1984), los cuales hacen énfasis en el conflicto, como el motor de las relaciones entre personas, aportando a un aprendizaje personal. Siendo este orden, se trabajan los conflictos más agudos a partir del Sistema nacional de Convivencia escolar. Como segunda subcategoría a partir de John Lederach (1984), Maslow y Filley los conflictos más agudos.

La segunda categoría abordada consiste en la resolución de conflictos, donde se cuenta con dos autores que relacionan el conflicto como una forma de desacuerdo entre pares y a su vez exponen unos parámetros para buscar la solución. Los dos autores que sustentan esta idea son Vinyamata (1999) y Vittone Dávila.

Como tercera categoría, se trabaja la escuela escenario específico donde se concibe al niño como sujeto activo que construye relaciones sociales y se reconoce la escuela como un lugar activo, una posibilidad de construcción de conocimientos, de participación y experiencias significativas con el mundo. Para abordar esta categoría se retoman los aportes de Decroly (1907) y Paulo Freire (1983). Desde esta subyacen dos subcategorías, donde la

primera trabaja el conflicto escolar donde se expone cuales conflictos se pueden presentar en la escuela, la cual es fundamentada por Viñas (2004). Como segunda subcategoría se habla de convivencia escolar, es necesario reconocer los esfuerzos que hace la escuela para propiciar ambientes de convivencia que permiten trabajar sobre las relaciones con los otros, en donde la convivencia escolar trae aprendizajes significativos, esta categoría ha sido trabajada desde la mirada de Bans (2008) y Paulo Freire (1983).

Finalmente en la cuarta categoría, es fundamental visibilizar a uno de los protagonistas de los procesos mencionados, el niño, como sujeto participativo en todos los escenarios sociales, específicamente en este caso, el escenario de la escuela. En este sentido se asume la postura del niño como sujeto de derechos, lo cual lleva una concepción de infancia y la importancia de la escuela en el proceso, a partir de Álzate Piedrahita y Paulo Freire (1983).

## 9. Metodología

### **TIPO DE INVESTIGACIÓN:**

El tipo de investigación responde al nivel cualitativo, la cual se interesa por los datos y sus cualidades, por lo que ocurre en cada uno de ellos y no tanto por sus cantidades. Su fundamento está dado por la visión holística de las realidades, lo cual implica comprender una realidad desde la relación que hay en cada uno de sus elementos y no desde la visión aislada de ellos.

### **ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN HERMENÉUTICO:**

El enfoque hermenéutico es una parte importante de la investigación ya que permite interpretar la información como lo afirma Dilthey “Las ciencias del espíritu- saberes sobre la cultura, la sociedad, el hombre, la religión o la historia intentan definir el propio estatuto científico desde un presupuesto fundamental: los hombres ponen en las propias creaciones un sentido, que para ser captado, exige un método propio de comprensión, diverso al practicado por las ciencias de la naturaleza. Hermenéutica sería, en este caso, el arte de descifrar el sentido de las creaciones del hombre, de comprender sus textos literarios y sus documentos históricos”.

### **MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: ETNOGRÁFICO**

Este método busca lograr obtener conocimientos de la vida social, describir e interpretar fenómenos y entender las dinámicas de la población. De datos específicos del contexto donde se lleva a cabo esta investigación, se concentra en la práctica cotidiana dedicada a la observación y descripción de distintos aspectos de un contexto. Busca comprender formas de vida, sus habilidades y la capacidad de integrarse en el contexto.

### **TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:**

Para la recolección de datos se utilizan cinco técnicas. A partir de ellas se indagará acerca de las emociones, actitudes y contextos por docentes y estudiantes. Se realizarán con el fin de profundizar o aclarar información recolectada o la recolección simbólica que permite construir la realidad.

**La observación:** consiste en observar atentamente los hechos o casos, tomar su información para hacer el análisis respectivo.

**Observación participante:** Consiste observar de forma activa las experiencias y vida cotidiana del contexto a investigar, para conocer directamente toda la información que poseen los sujetos de estudio sobre su propia realidad y conocer las dinámicas de un grupo desde el interior del mismo.

**La entrevista:** consiste en recoger datos que se utiliza para realizar un acercamiento y comprensión de la realidad que vive cada sujeto y facilita la interacción del investigador con el sujeto a partir de las preguntas planteadas.

**Taller:** El taller está destinado para obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigado o consultado llena por sí mismo.

**Diario de campo:** es utilizados para la recolección de datos del presente proyecto, éstos poseen dos características fundamentales la descripción y la reflexión, a partir de la aplicación de las técnicas.

## 10. Recomendaciones y Prospectiva

Con la investigación que se realizó, se puede llegar a la conclusión que esta monografía ha permitido conocer algunos aspectos importantes con respecto a los mecanismos de tramitación de conflicto que los niños y niñas llevan a cabo en la Institución Educativa, los cuales crearon un aprendizaje significativo tanto a nivel social como de crecimiento

personal, esto ocurrió al momento de implementar las técnicas pues a partir de ella se llegó a una reflexión y reconocimiento de habilidades que no se tenían en cuenta. Tanto para ellos como para nosotras.

Para conocer la importancia de la prospectiva tomamos el aporte de Juliao:

“La prospectiva está orientada a la utopía del tipo de sociedad de hombre y mujer, y de comunidad que la nueva intervención pretende realizar desde ya su apertura al futuro. Esta utopía permanece anclada en lo real y pide una evaluación constante de las tareas a realizar en el tiempo y el espacio.

La prospectiva permite encontrar el futuro lógico de un sistema en la prolongación de los determinantes de un marco histórico particular, se trata de explorar el futuro a partir de una opción entre las tendencias del presente. Hacemos prospectiva en la vida cotidiana cuando evaluamos las consecuencias de nuestras prácticas, opciones y decisiones, y actuamos en consecuencia con dicha valoración. La prospectiva no es determinista sino ética: plantea “esto va a ocurrir así...” Ante los determinismos del azar o la necesidad, ella opone el anti-azar creado por la inteligencia, el corazón y la voluntad humanos.

La prospectiva permite integrar el corto y el largo plazo, dejar a un lado el activismo y la inmediatez y recuperar la dinámica imprescindible de la práctica”.

Obtenidos (Juliao, 2011, pg.146, 147)

A partir de lo anterior la prospectiva es analizar, las dificultades que se presentaron y que no se lograron en el desarrollo de la investigación. A partir de esta investigación comienzan

a surgir interrogantes los cuales a continuación y a la vez permiten que otros investigadores indaguen y busquen de manera consiente la respuesta que estos merecen.

¿Cómo los niños y las niñas en su núcleo familiar tramitan los conflictos a partir de lo aprendido en la escuela?

¿Qué estrategias se pueden implementar para reforzar la tramitación de los conflictos en la escuela?

¿Cómo la escuela puede integrar al proceso de tramitación de conflictos a los padres de familia y que ellos refuercen lo aprendido en casa?

En este trabajo de grado, permite que otros investigadores lo puedan utilizar como instrumento de apoyo donde les permita analizar un contexto diferente. A demás, tiene muchos elementos los cuales los investigadores pueden acceder, relacionar y corroborar los análisis los cuales pueden ser utilizados para la ampliación de otras investigaciones.

## **11. Conclusiones**

Para la elaboración de este proyecto es imprescindible destacar la consecución de lo planteado, hallar coherencia entre los objetivos y la pregunta problema, para finalmente determinar la eficacia de la investigación. Para esto se realiza un análisis detallado de los resultados de la pregunta problema y los objetivos, general y específicos, diseñados al inicio de la investigación.

Durante el proceso de la investigación, con ayuda de la implementación de instrumentos de análisis se logra identificar cómo funcionan los mecanismos de



tramitación de conflictos más agudos en los niños y las niñas de los grados cuarto de primaria de la Institución Educativa Estanislao Zuleta de la sede B, comenzando por el dialogo para entender el punto de vista de las dos partes, como segunda medida la implementación de habilidades sociales como la cooperación, la comunicación la comprensión para favoreces las estrategias de solución de conflictos, En tercer lugar desarrollar la autonomía para que comprendan las consecuencias de las conductas y adquieran conciencia de la responsabilidad personal de lo que implica tomar decisiones y reconocer influencia que los demás pueden ejercer sobre las propias determinaciones.

Se logró evidenciar como en los grados cuartos de la Institución Educativa Estanislao Zuleta, los conflictos más agudos y frecuentes que se presentan a diario en el salón de clase, son generados por comportamientos agresivos ya que en ocasiones ellos no logran controlar sus impulsos y emociones, como se pudo evidenciar en el primer diario de campo donde la docente Patricia Valderrama dicta su clase en el curso 404, en segundo lugar los malos hábitos de estudio se convierten en un problema agudo al momento de estar en salón de clase ya que los estudiantes les cuesta escuchar al compañero o a la docente, el no compartir al momento de realizar una actividad propuesta y a algunos estudiantes se les dificulta concentrarse e interrumpen seguido la clase; el tercer conflicto es evidenciado por la docente, donde expresa que no cuenta con el apoyo de la familia en algunos de los estudiantes ya que nota abandono y la ausencia de sus padres, viéndose reflejado en los niños y niñas por medio de sus actitudes; como cuarto conflicto evidente en la escuela, son las relaciones cotidianas entre los estudiantes, se encontró que existe exclusión hacia algunos estudiantes por su raza, forma de expresarse o condición física y por último se crean conflictos de curricular como lo expone Viñas (2004) en sus categorías de conflicto

escolar, presentado por situaciones en las que dos o tres alumnos impiden con su comportamiento el desarrollo normal de la clase, obligando al profesor a para las actividades y emplear cada vez más tiempo en controlar la disciplina y el orden .

En consecuencia con los conflictos agudos mencionados anteriormente, la institución y los docentes utilizan unos mecanismos de tramitación que se dan entre los niños y las niñas de la Institución Educativa Estanislao Zuleta de la Sede B de primaria de los grados 403,404 y 405 de primaria para lograr la solución, es en primera instancia cuando el niño busca el diálogo como primera medida o a la ayuda de terceros como los son sus compañeros o docentes directivos para solucionar sus pequeños problemas buscando la reflexión del mismo, por otro lado así como hay estudiantes que buscan el dialogo, cuando la situación no encuentra la solución a partir del dialogo autónomo se busca el conducto regular que comienza por realizar una descripción escrita de lo sucedido, si al conflicto no se le encuentra solución con los dos procesos anteriores se remite el caso a coordinación y orientación.

Dentro de las tramitaciones que hacen los niños en el escenario escolar, influyen la institución y los docentes para lograr la solución; como primera medida se busca el dialogo con los afectados directos o la búsqueda de terceros como lo son sus compañeros o docentes directivos para solucionar sus problemas, ya sea ocasionados por la agresión física o discusiones, buscando la reflexión del mismo, por otro lado así como hay estudiantes que buscan el dialogo, cuando la situación no encuentra la solución a partir del dialogo autónomo se busca seguir el conducto regular que comienza por realizar una descripción escrita de lo sucedido y llamar el docente director del curso para realizar un compromiso de

lo sucedido; si al conflicto no se le encuentra solución con los dos procesos anteriores se remite el caso a coordinación y orientación.

Es importante reconocer la escuela como un escenario de conflicto por que desde allí se posibilitan las relaciones sociales entre diferentes grupos de personas con diferentes necesidades, capacidades, características, edades y contextos donde se generan conflictos interpersonales e intrapersonales necesarios para crear aprendizaje a nivel de comportamiento y valores.

Para concluir, es necesario reflexionar acerca de la necesidad de involucrar el contexto de cada niño y niña en la clase, favorecer el aprendizaje por medio de la comunicación y como a partir de las bases que la institución da para la solución de conflictos las adoptan los niños y niñas para generar un habito en la solución de sus conflictos.

## 12. Referentes bibliográficos

- ✓ Recuperado: Agenda de la institución Educativa Estanislao Zuleta.
- ✓ Bonilla, E. & Rodríguez, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos*. Bogotá, Colombia. Grupo Editorial Norma.
- ✓ Juliao, C (2011). *El enfoque Praxeológico*. Bogotá, Colombia. Corporación Universitaria Minuto de Dios
- ✓ Gómez, J. (1999-2014). *la hermenéutica y ciencias de la cultura*. Recuperado de
- ✓ <http://institucional.us.es/revistas/themata/01/05%20Gomez%20Heras.pdf>
- ✓ García, J. (2009). *Diseño metodológico*. Recuperado de:

<http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/DisenoMetodologico.pdf>

f

- ✓ Historia de la localidad de Usme. Recuperado de <http://es.wikipedia.org/wiki/Usme>
- ✓ Smith, A, Taylor, N & Gollop, M. (2010). *Escuchemos a los niños*. México: Editorial.
- ✓ Fondo de cultura económico.  
Figuroa, M, Cupa, M. (2003). *Escuela sin violencia*. España: Editorial Alfa omega.
- ✓ Gómez, D, Martínez, A & Rueda. (2001). *Serie de documentos derechos de jóvenes*. Bogotá: Editorial. Cepecs.
- ✓ Uprimny, R, Bonilla, G & Gómez, J. (1998). *Resolución democrática de los conflictos en la escuela*. Bogotá: Editorial. Instituto para el desarrollo de la democracia.
- ✓ Patricia Valderrama. Entrevista realizada el 9 de septiembre del 2014 en la ciudad de Bogotá. Entrevistadores: Yudi Salas, Sandra Martínez y Yuly Luque.
- ✓ Turk Rubiano, Fernando. (2000). *Barrios de Colombia: historia y patrimonio*: Editorial Nonos.
- ✓ Flórez, J, Moreno, L. (2004). *Significación y Transformación del Conflicto en el Medio Escolar*. (Tesis de grado). Pontificia Universidad Javeriana.
- ✓ Bacelar, L. (2002). *Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula*. España: Universidad autónoma de Barcelona Facultad de ciencias de la educación [web logos].recuperado de

<http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/uploads/archivos/Tesis/Competencias%20emocionales%20y%20resoluci%C3%B3n%20de%20conflictos%20interpersonales.pdf>

- ✓ Quijado, A. (2007). *Competencias comunicativas en la solución de conflictos en el aula*. Pereira: Universidad tecnológica Facultad ciencias de la educación. [Web logos].recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/983/1/30254C227c.pdf>
- ✓ Vittone, A. (2010). *Principios generales de los mecanismos alternativos de solución de conflictos*. Madrid, España. Grupo editorial Ibáñez Ltda.
- ✓ Vinyamata, E. (2003). *Aprender del conflicto: conflictología y educación*. España. Editorial. GRAÓ.
- ✓ Vinyamata, E. (2012). *Vivir y convivir en paz*. Barcelona. Editorial. GRAÓ.
- ✓ Lederach, J. (2000). *El ABESE de la paz y los conflictos, Educación para la paz*. Madrid, España. Editorial. Catarata.
- ✓ Ministerio de educación nacional. (20014). Conflictos agudos. Recuperado de <http://www.mineduacion.gov.co/1621/w3-channel.html>
- ✓ Freire, P (1994). *Cartas a quien pretende enseñar*. México. Editorial. Olho.
- ✓ Decroly. (2001). *el legado pedagógico del siglo XX para la escuela del siglo XXI*. España. Grao.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

<b>1</b>	<b>CONTEXTUALIZACIÓN (VER)</b> .....	<b>22</b>
1.1	MACRO CONTEXTO.....	23
1.2	MICRO CONTEXTO.....	28
<b>2</b>	<b>PROBLEMÁTICA (VER)</b> .....	<b>32</b>
2.1	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	34
2.2	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	35
2.3	JUSTIFICACIÓN.....	36
2.4	OBJETIVOS.....	37
2.4.1	Objetivo General.....	37
2.4.2	Objetivos específicos.....	37
<b>3</b>	<b>MARCO DE REFERENCIAS (JUZGAR)</b> .....	<b>38</b>
3.1	MARCO DE ANTECEDENTES.....	39
3.2	MARCO TEÓRICO.....	49
3.2.1	El conflicto como parte de las relaciones sociales entre los niños y niñas..	51
3.2.1.2	Conflictos agudos.....	55
3.2.1.3	Factores del conflicto.....	57

3.2.2 Resolución de conflictos.....	64
3.2.3 Escuela.....	68
3.2.3.1 Conflicto escolar .....	70
3.2.3.2. Convivencia escolar.....	72
3.2.3 El niño como sujeto de derechos.....	74
<b>4 DISEÑO METODOLÓGICO(ACTUAR).....</b>	<b>76</b>
4.1 Tipo de Investigación.....	78
4.2 Enfoque Investigativo.....	80
4.3 Método de Investigación.....	81
4.4 Fases de la Investigación.....	82
4.5 Técnicas de recolección de datos.....	84
4.5.1 Observación.....	84
4.5.2 Observación participante.....	84
4.5.3 Entrevista.....	86
4.5.4 Taller.....	88
4.5.5 Diario de campo.....	88

<b>5 RESULTADOS (DEVOLUCIÓN CREATIVA).....</b>	<b>89</b>
5.1 Análisis de Resultados .....	90
5.2 Interpretación de Resultados.....	96
<b>6 CONCLUSIONES.....</b>	<b>110</b>
<b>7 PROSPECTIVA (DEVOLUCIÓN CREATIVA).....</b>	<b>112</b>
<b>8 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>114</b>
<b>9 ANEXOS.....</b>	<b>116</b>

#### **ÍNDICE DE ANEXOS**

<b>ANEXO 1 Y 2 DIARIOS DE CAMPO.....</b>	<b>116</b>
<b>ANEXO 3, 4 Y 5 DIBUJOS. CONCEPTO DE CONFFLICTO.....</b>	<b>118</b>
<b>ANEXO 6 Y 7 FIGURA 3 TALLER A ESTUDIANTES.....</b>	<b>122</b>



## INTRODUCCIÓN

La presente monografía es el resultado de una larga y compleja investigación de tres estudiantes de Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO, se encuentra enmarcada desde el enfoque praxeológico de la Universidad, el cual transversa toda la investigación, da claridad y hace evidente fase por fase el desarrollo de la misma. El título de esta monografía es: “Mecanismos de tramitación de los conflictos más agudos entre los niños y niñas de los grados 403,404 y 405 del colegio Estanislao Zuleta jornada tarde”, este trabajo investigativo pretende a partir de la observación constante que se realizó en la institución, reflexionar acerca de los procesos de tramitación en los niños, niñas y como el buen manejo de los conflictos se transforma en un aprendizaje significativo.

Para el alcance de esta monografía en primera instancia, se realiza un acercamiento a la población objeto de la investigación desde el macro y micro contexto, esto permite el reconocimiento de la realidad, características y necesidades.

En un segundo momento, se pretende dar paso al reconocimiento y descripción de la problemática, sus actores e incidencia, para llegar de este modo a la formulación de la pregunta problema. Luego se desarrolla la justificación del trabajo investigativo,

demostrando la importancia del mismo desde la formación como pedagogas infantiles y la descripción de la problemática. De lo anterior se desglosan los objetivos que pretenden dar solución a dicha problemática.

Para dar continuidad, se lleva a cabo una indagación de manera pertinente a partir de un marco de antecedentes y un marco teórico; el primero de estos a partir del análisis de trabajos investigativos realizados, relacionados con el tema de esta monografía (la tramitación de los conflictos), con el fin de encontrar características o aportes en pro de su realización. El segundo desde los referentes teóricos, entre los cuales se encuentran los siguientes autores: Vinyamata (1999), Cohen (1995), John Lederach (1984), Maslow y Filley, Decroly (1907) y Paulo Freire (1983), Viñas (2004), Bans (2008) y Paulo Freire (1983).

Luego de investigar de manera profunda, tomando en cuenta el tema de investigación, su población objeto y problemática, se da a conocer de manera clara el diseño metodológico a ejecutar en busca del mejor desarrollo de la monografía. Para esta investigación que es de tipo cualitativo, se cuenta con un enfoque hermenéutico, un método de investigación etnográfico y unos instrumentos que permiten llegar a profundas reflexiones en cuanto al tema de investigación, sus posibles cambios y transformaciones.

Para finalizar, se presentan de manera detallada análisis, conclusiones y prospectiva de esta investigación. En esta parte, se dan a conocer todas las construcciones llevadas a cabo a partir del trabajo investigativo y reflexivo durante la ejecución de todo el proyecto, dejando a la luz todos los aprendizajes, pero también todas las inquietudes e interrogantes,

bases importantes para futuras investigaciones en pro del buen desarrollo y transformación de las prácticas de enseñanza.

## **1. CONTEXTUALIZACIÓN (Ver)**

En este capítulo se define la contextualización como un proceso donde se observa y describe el escenario donde se desarrolla la investigación, con el fin de darle al lector las herramientas para poder representar e interpretar la información reunida a partir del contexto donde se trabajó, para lograr obtener dicha información se realizó una observación desde el contexto más amplio, es decir el macro contexto hasta el más pequeño, que es el micro contexto, describiendo las actividades cotidianas, las relaciones entre pares y el escenario de la población.

Se busca la interpretación y la comprensión de hechos reales para vincularlos con procesos de investigación, siendo esta construida a partir de la observación y experiencias de práctica donde la observación reflexiva cobra un papel importante para Juliao (2011), el ver es una fase de exploración y de análisis/síntesis (VER) que responde a la pregunta: ¿qué sucede? Es una etapa fundamentalmente cognitiva, donde el profesional/ praxeólogo recoge, analiza y sintetiza la información sobre su práctica profesional y trata de comprender su problemática y de sensibilizarse frente a ella". (pg. 36). Según lo planteado por Juliao, la contextualización a partir de esta fase se caracteriza por enfocar la investigación hacia una mirada consciente y detallada de los acontecimientos más relevantes que suceden en el lugar donde se realiza el proyecto de investigación.

Es necesario ubicar al lector en el macro contexto del escenario investigativo, que para esta investigación corresponde a la localidad de Usme, focalizando en el barrio Alfonso López. En este barrio se ubica la Institución Educativa Distrital Estanislao Zuleta, que hace parte del micro contexto, y finalmente del grado 4B donde se llevó a cabo la investigación siendo este lugar el que determina las características que impulsaron la investigación a trabajar en el colegio Estanislao Zuleta enfocado en la búsqueda de los conflictos más agudos de la población de cuarto de primaria de la sede B.

### **1.1 Macro contexto**

En el Macro contexto se habla del entorno en general y las características de sus costumbres, creencias, problemáticas teniendo en cuenta sus conductas a nivel social, observando sus diferentes comportamientos que se llevaron a cabo por medio del VER que fue en Usme la localidad número cinco del distrito capital de Bogotá que se encuentra ubicada en el sur oriente de la ciudad, su nombre proviene de una indígena llamada Usminia la cual estaba ligada sentimentalmente a los caciques de la época en la antigua bocata (Bogotá). Esta se ubica en el sur de Bogotá, limita al occidente con la localidad de ciudad bolívar y el municipio de Pasca, al sur con la localidad de Sumpaz, al norte con las localidades de Tunjuelito, Rafael Uribe Uribe, san Cristóbal y al oriente con los municipios de Ubaque y Chiapaque.

Recuperado (<http://es.wikipedia.org/wiki/Usme>)

La localidad de Usme fue fundada en 1650 como san Pedro de Usme convirtiéndose en el centro de una zona rural dedicada a la agricultura que proveía parte importante de los alimentos de la capital, destacándose a la vez por los conflictos y luchas entre colonos

arrendatarios y aparceros por la tenencia de la tierra, donde los menos beneficiados son los aparceros quienes trabajaban las tierras dando la mayor parte de las ganancias a los arrendatarios ya que no tenían tierras propias puesto que los colonos llegaron primero encontrando tierras solitarias sin dueño.

Esta situación cambia a mediados del siglo XX cuando se parcelan o dividen las tierras que eran destinadas a la producción agrícola para dar paso a la explotación de materiales para la construcción lo cual convirtió a la zona en fuente importante de recursos para la urbanización de lo que es hoy la ciudad de Bogotá, gracias a las ladrilleras que se encuentran en sus límites de la localidad de Usme aportando a la edificación de avenidas, calles y una gran parte de viviendas.

En 1972, mediante el acuerdo 26 que se incorporó el municipio de Usme a Bogotá, pasando a convertirse en localidad y por ende a pertenecer al mapa de la ciudad de Bogotá con la expedición del acuerdo 2 de 1992 donde año la localidad logro un reconocimiento tanto a nivel geográfico, económico y cultural donde se observa todos estos patrimonios de la zona urbana como las quebradas, las cuales desembocan en el río Tunjuelo, la principal quebrada de esta zona es la Yomasa, que colinda con las avenidas Boyacá y Caracas, de igual manera se resalta las quebradas Fucha, Chuniza, y Santa Librada.

Turk Rubiano, Fernando. (2000). Barrios de Colombia: historia y patrimonio. Editorial Nomos.

La localidad de Usme trabaja por el cuidado y conservación de uno de los principales parques naturales de esta localidad de Bogotá, como lo es el parque ecológico distrital entre Nubes, destinado al ecoturismo con previo contacto de autoridades y guías en la zona

donde se guarda alguna fauna y flora, por ello es una de las áreas protegidas por el distrito, a pesar de que Usme cuenta con más de 120 barrios las pocas veredas que aún subsisten hacen de esta la más rica en recursos hídricos al contar con el páramo más grande del mundo.

La localidad de Usme cuenta con sectores poco poblados ya que algunos predios se encuentran desocupados, por esta razón la urbanización de esta localidad ha sido lenta y han quedado lotes desocupados entre las casas, en el centro de esta misma localidad se encuentra sectores consolidados que cuentan con uso residencial alto, pero ha sido desplazado por actividad económica, ya que las casas se han convertido en negocios dando lugar a misceláneas, panaderías, supermercados, droguerías etc. dejando a un lado la agricultura y convirtiéndose en un espacio donde prima la industria y comercio.

Una parte de Usme lamentablemente carece de muchos recursos ya que tiene un alto porcentaje de barrios y lotes ilegales donde actualmente están clasificados en los estratos más bajos y a habitan familias que han sufrido desplazamientos forzados y conflicto armado y esto ha aumentado la línea de pobreza, en consecuencia llegan habitar estos espacios sin posibilidades de trabajo, vivienda digna, sin poder suplir sus necesidades básicas y formando parte de las muchas invasiones que existen en esta localidad.

Actualmente la localidad de Usme cuenta con una red de servicios de salud que ofrece el estado, compuesta por el hospital de Usme quien regula y promueve la salud de los estratos bajos de la localidad, con la ayuda de tres centros médicos de atención inmediata como el Cami Santa Librada, Cami Usme y UPA, donde atienden personas si posibilidad de pagar su seguridad social.

Esta red de servicios de salud atiende en la mayoría de los casos a personas que se ven implicadas en conflictos como lo son la riñas y peleas callejeras que es la lucha, agresión física entre dos o más personas. Los atracos constantes que se presentan a diario en esta localidad son por aquellos habitantes de la calle o personas que la única forma de subsistir es hurtando las pertenencias de quienes viven allí, hasta llegar al punto de herir a estas personas que colocan resistencia para no entregar sus objetos personales.

En la localidad de Usme se localiza el barrio Alfonso López, el cual se encuentra ubicado a la altura de la calle 50 con la carrera 21 y se caracteriza por su aislamiento entre el ruido de las grandes avenidas y los centros comerciales, convirtiéndose en un factor importante a la hora de vivir en este lugar, donde la gran mayoría de viviendas son casas donde sus propietarios arriendan y así se ayudan económicamente y a la vez ofrecen vivienda a quienes no cuentan con una propiedad.

La estratificación socio-económica de este sector se encuentra en un nivel uno y dos, por esta razón se caracteriza por ser una población de bajos recursos pero que poseen el apoyo del estado beneficiados en con subsidios de educación, salud, vivienda y servicios públicos aunque aun así no es suficiente para suplir las necesidades de tantas personas en estas condiciones.

Una de las partes más representativas del barrio Alfonso López es su iglesia ya que se encuentra en el centro del barrio donde la mayor parte de sus habitantes asisten a ella y se caracteriza por fomentar y trabajar por la unión y la colaboración de los habitantes del barrio con ayuda de la junta de acción comunal quien es la que administra y apoya los eventos para recoger fondos e invertirlos en beneficio de la comunidad.

A nivel educativo el barrio Alfonso López tiene el beneficio de contar y ofrecer a su comunidad el derecho de la educación ya que cuenta con varias entidades del estado que prestan este servicio comenzando desde la primera infancia, con 18 jardines de bienestar familiar y 4 de integración social donde brindan atención, cuidado y nutrición apoyando a los padres de familia que no pueden ofrecer un cuidado adecuado por diversas razones como el trabajar; cuenta con muy pocos jardines privados puesto que el nivel socio-económico de la comunidad no permite cubrir este tipo de gastos, en cuanto a instituciones educativas de básica primaria y secundaria el barrio Alfonso López cuenta con 2 colegios privados que por lo indicado anteriormente son muy pocos y 4 instituciones educativas distritales donde se encuentra la mayor parte de niños y niñas de esta población.

La profesora Patricia Valderrama directora del curso cuarto de la institución educativa distrital Estanislao Zuleta relata que en la actualidad el barrio Alfonso López se caracteriza por ser un barrio sobre poblado y con bastante comercio, muchas de las personas que habitan en este barrio son unidas, sociables y colaboradoras, pero una de las problemáticas más frecuentes que se presentan y afectan la comunidad es la deserción escolar, causada por diferentes situaciones familiares o sociales, como la falta de recursos ya que hay familias que no cuentan con suficientes ingresos para cubrir las necesidades básicas que implica la educación como: los uniformes, útiles escolares y un alimento adecuado; las malas amistades es otra característica por la cual los niños y las niñas abandonan sus estudios optando por seguir ejemplos inadecuados que conllevan a consumir alcohol, sustancias psicoactivas y el embarazo a temprana edad.

Patricia Valderrama. (Entrevista realizada el 9 de septiembre del 2014 en la ciudad de Bogotá. Entrevistadores: Yudy Salas, Sandra Martínez y Yuly Luque).



## 1.2 Micro contexto

Micro contexto es el escenario específico donde se desarrolla la investigación logrando describir las características más importantes de un grupo o una institución.

La Institución Educativa Estanislao Zuleta se encuentra ubicada Carrera 5H ESTE # 93-24 sur localidad Usme, esta institución maneja calendario A; cuenta con dos sedes y dos jornadas que son mañana y tarde atiende niños y niñas entre las edades de 3 a 17 años de estrato uno, cuenta con los grados de preescolar, primaria, básica secundaria, La investigación se llevara a cabo en la sede B de primaria en la jornada de la tarde en los grados cuarto.

Para dar inicio a la investigación es necesario comprender y hacer descripción de la institución Estanislao Zuleta y desde allí se realizó el proceso en los tres grados cuarto de primaria. En estos cursos se encuentran niños y niñas entre las edades de nueve a once años de edad, cada salón cuenta con treinta y ocho a cuarenta estudiantes, se caracterizan por ser niños y niñas activos que disfrutan de diversas actividades que la institución les brinda como lo son los juegos libres y dirigidos. No obstante que los niños y las niñas de esta población en su mayoría son de bajos recursos pero esto no impide que disfruten su etapa escolar.

La Institución Educativa Estanislao Zuleta dio inicio como una escuela distrital rural “la reforma” que inició con la colaboración de la junta de acción comunal, padres y madres de familia, cuando el señor Guerrero Estrada hace la donación del terreno y asigna una partida para la construcción de 5 aulas aportando material y mano de obra.

En conjunto con los representantes de las comunidades, se dirigieron donde el constructor del barrio para plantear las necesidades, se comienzan sus labores en febrero de 1990 en condiciones precarias, solo con 80 estudiantes y al finalizar el año con 150 estudiantes, con el paso del tiempo este proyecto se va construyendo y es reconocido oficialmente ante la secretaria de educación distrital adquiriendo el nombre de “colegio distrital Estanislao Zuleta” mediante la resolución 5581 de 1997 del 11 de octubre, un año después se aprueba estudios hasta el grado 9 y autoriza el funcionamiento hasta los grados décimo y undécimo.

Su primera promoción de bachillerato se da en 1999 y poco a poco el colegio ha venido en un proceso constante de cambio dentro de las cuales se puede mencionar la unificación con la escuela la Alborada para ampliar sus instalaciones en el año 2001, se cuenta en ese entonces aproximadamente con 1500 estudiantes repartidos en dos sedes y dos jornadas, en la sede A bachillerato y en la sede B primaria.

Para el año 2005 la secretaria de educación construye un edificio nuevo en la sede de bachillerato, hoy con una nueva imagen el colegio se posiciona en la localidad como uno de los de mayor reconocimiento en convivencia al trabajar el proyecto Hermes como una opción para gestionar la solución de las diferencias y alto grado de aprendizaje de sus egresados, en el proceso el colegio se ha destacado por las innovaciones pedagógicas que ha adelantado atendiendo al énfasis de su P.E.I (Proyecto Educativo Institucional) “formación de ciudadanos competitivos a través de la comunicación y la informática al servicio de la comunidad”, el énfasis promueve el desarrollo de competencias que trabajen la comunicación entre estudiantes y la importancia de los medios de información generando espacios significativos y puedan poner en práctica lo aprendido en el contexto donde se desenvuelve.

(Tomado de la Agenda de la Institución Educativa Estanislao Zuleta).

Actualmente el director de la institución educativa es el Licenciado John William Vásquez Mora, quien cuenta como un equipo directivo de maestros que construyen y comparten saberes, lideran proyectos y muchas actividades que han marcado e influido de manera positiva la comunidad durante estos 20 años de la institución, donde por otra parte se han desarrollado estrategias de formación para la convivencia, garantizando el uso adecuado de la institución, el mantenimiento y la seguridad, la limpieza y el mejoramiento de la planta física asegurando la calidad y la oportunidad de los recursos adquiridos y las obras realizadas de la institución educativa que cuenta con una planta física distribuida de la siguiente manera, 13 salones divididos por los siguientes grados: 1 de kínder, 1 de transición, 2 de primero, 2 de segundo, 2 de tercero, 3 de cuarto, 2 de quinto, un laboratorio, sala de profesores, sala de informática, biblioteca, sala de audiovisuales, oficina de coordinación, orientación, psicología, almacén, cancha deportiva, 3 baños y una cafetería.

El cuerpo docente de la institución educativa Estanislao Zuleta sede B de primaria, está conformada por 16 docentes los cuales son: Docente titular de kínder, docente titular de transición, un docente de religión y ética, un docente de educación Física, un docente de informática, un docente de danzas, un docente de artes, dos docentes de matemáticas, dos docentes de español, dos de inglés y dos de ciencias donde realizan cambios frecuentes para dictar todas las asignaturas a los estudiantes.

Cada una de los docentes de la institución educativa tiene a cargo un promedio de 30 a 38 niños y niñas con un rango de edad específico: de 4 años a 11 años de edad para un total de 300 niños, la jornada de la tarde empieza a las 12:30 hasta las 5:30, donde las dinámicas

que se desarrollan en la institución presentan un currículo diseñado por la secretaria de educación , también proponen jornadas pedagógicas para que los niños y las niñas de esta institución educativa interactúen en un espacio diferente y contribuya al reconocimiento social de los niños y las niñas, partiendo desde su proyecto educativo, que busca la “formación de ciudadanos competitivos a través de la comunicación y la informática al servicio de la comunidad” para contribuir al cumplimiento de la misión y visión de la institución:

**Misión:** Esta Institución pretende formar personas humanas integras, autónomas capaces de interactuar en comunidad basándose en principios y valores fundamentales; enfatizando al desarrollo académico en las competencias comunicativas y en las nuevas tecnologías de la informática.

**Visión:** Es liderar procesos de comunicación de gran impacto en la comunidad apoyándose en herramientas tecnológicas; siendo cada uno de sus estudiantes personas capaces de desempeñarse exitosamente, transformando su entorno y mejorando su calidad de vida, inspiradas en los conocimientos, en principios y valores afianzados en la institución.

(Tomado del Manual de Convivencia de la Institución)

A pesar de que la institución educativa busca una buena convivencia entre la comunidad educativa a partir de su proyecto educativo institucional mencionado anteriormente, los docentes narran los conflictos más frecuentes entre los alumnos como los conflictos esporádicos que se dan en cualquier momento y lugar de la institución por ejemplo en el descanso; los docentes relatan que en este espacio el conflicto se genera por algún juego o actividad pasiva como: hacer deporte, comer o dialogar sobre algún tema que no lograron

hablarlo en clase y son más frecuentes entre los hombres ya que no controlan sus impulsos y llegan a la violencia física y ofensas verbales.

El conflicto en las actividades curriculares se da por las diferentes personalidades o formas de pensar entre los estudiantes pero al momento de salir de la institución las cosas cambian pues el conflicto la mayoría de veces se lleva a la agresión física causada por comentarios dentro de la jornada escolar, al pasar a este punto la solución de este conflicto es un poco más difícil porque allí los actores involucrados ya no son solo los de la institución sino también personas externas conocidas por los estudiantes y es muy poco lo que los docentes pueden hacer y en la mayoría de los casos caracterizan por pretender solucionar los conflictos sin tomar en cuenta la otra persona, por el contrario solo piensan en el hecho y no en la consecuencia.

## **2. PROBLEMATICA (Ver)**

En este capítulo se pretende dar a conocer las características fundamentales de la problemáticas que se evidenciaron en la institución educativa Estanislao Zuleta con los niños de cuarto grado de la sede B jornada de la tarde.

Según Juliao (2011) “La problemática es un proceso guiado por el interés de los investigadores de aprender de una realidad, reflexionar sobre ésta y crear nuevas condiciones. Con el fin de obtener una problematización asertiva es necesario relacionar la situación del contexto con los momentos de la Praxeología”.

En esta etapa se trabaja la observación dentro de la investigación praxeológica que es considerada como él (Ver), para el proyecto es indispensable hacer una revisión que privilegie el análisis del contexto, de la práctica, de los actores del entorno y en consecuencia se utiliza la observación participante, que brindan la oportunidad de identificar las principales problemáticas.

Por tanto es importante aclarar que la problemática es la mirada detallada que se le hace al entorno donde se lleva a cabo la investigación, describiendo los puntos que unen todas las circunstancias ante un problema, por consiguiente la problemática es una de las partes fundamentales para la investigación con la observación, pues juega un papel importante en el desarrollo del proyecto ya que:

Juliao (2011) afirma: la observación condiciona el conjunto de procesos: retomando lo datos, se trata de establecer la problemáticas que por una parte, supone que la practica tal como es ejercida, puede mejorarse, por otra, que exige una comprensión (segunda mirada) que no aparece espontáneamente y que implica un segundo momento. Las preguntas planteadas al observador se resumen así: ¿Quién hace qué?, ¿Por qué lo hace?, ¿con quien?, ¿Cuándo?, ¿Cómo? Y ¿por qué lo hace? (pg. 36).

Según lo planteado por Juliao (2011), la observación debe ser descriptiva, precisa y reflexiva puesto que de ella depende la descripción completa del problema que se da en el entorno donde se lleve a cabo la investigación.

## 2.1 Descripción del problema

Al momento de realizar las observaciones pertinentes en la institución educativa Estanislao Zuleta con los estudiantes del grado cuarto, se logra evidenciar diferentes situaciones de conflicto lo cual, son recolectadas para objeto de estudio y análisis logrando llevar a cabo la investigación.

Partiendo desde el micro contexto, se observa que una de las problemáticas más fuertes dentro de la institución es la serie de conflictos que se presentan entre los estudiantes donde influyen sus necesidades, realidades sociales, económicas, y culturales que los llevaban a actuar de forma determinada y en el mayor de los casos por imitación ya que toman ejemplo de sus familias o lugares donde interactúan.

Albert Bandura, (1977) afirma; “El aprendizaje cognitivo presupone que los factores psicológicos son importantes influencias en las conductas de las personas. El aprendizaje social sugiere una combinación de factores del entorno (sociales) y psicológicos influyen en la conducta. La teoría del aprendizaje social señala tres requisitos para que las personas aprendan y modelen su comportamiento”

De lo anterior se puede afirmar que los estudiantes que viven en escenarios donde en sus hogares existe ausencia de una figura de autoridad o padres que en realidad no se preocupan por el bienestar de sus hijos y suelen no tener reglas y normas de convivencia para adquirir una buena interacción social, esto se ve reflejado en la escuela donde los niños y niñas imitan lo que observan.

A partir de lo evidenciado en el comportamiento de los estudiantes y cómo influye los agentes exteriores en la convivencia escolar, se investiga como la institución trabaja los proceso de tramitación de los conflictos con los estudiantes y como se llega a la solucionan de los conflictos con las herramientas que proporciona la institución a los niños y niñas.

## **2.2 Formulación del problema**

De acuerdo con las situaciones de conflicto que se presentan a diario entre los estudiantes y el proceso de tramitación que trabajan los niños y las niñas en los conflictos, donde se busca analizar cómo los estudiantes se enfrentan a la solución motivados por las herramientas que implementas la institución educativa Estanislao Zuleta, se plantea la siguiente pregunta problema:

¿Cómo funcionan los mecanismos de tramitación de los conflictos más agudos entre los niños y niñas de los grados 403, 404 y 405 de primaria del colegio Estanislao Zuleta de la sede B jornada tarde?

## **2.3 Justificación**

Para comenzar esta investigación es de importancia saber y reconocer que en un país como Colombia donde el conflicto es una latente del diario vivir, donde esta permeada por conflictos armados, conflictos familiares, y todo tipo de conflictos que se dan en el marco de relaciones sociales complejas; el conflicto se da en distintos escenarios donde se



presenta a diario y en cualquier lugar; definir el proceso para la solución del conflicto pues es fundamental para llevar a cabo esta investigación.

Por lo anterior nombrado, es necesario reconocer los procesos de tramitación que con esfuerzo toda la sociedad utiliza para resolver conflictos en un país como Colombia, que conlleva a tener en cuenta la escuela para pensar en los estudiantes y docentes pues desde allí se generan y se construyen relaciones personales complejas, ya que todos los seres humanos son diferentes como lo afirma Vinyamata (1999).

Desde esta perspectiva se debe reconocer como pedagogías infantiles la escuela como un escenario de conflicto y de aprendizaje donde los estudiantes son reconocidos como sujeto de derechos ya que ellos tramitan y utilizan diferentes estrategias para la solución de los conflictos.

Estas estrategias que se emplean en la tramitación de conflictos crean un ambiente de aprendizaje para quienes participan de ella ya que conectan al sujeto con sus valores, sentimientos y el respeto por los otros, generando así varias opciones y herramientas para enfrentar nuevos conflictos, desde ahí se crea el acuerdo No. 04 de 2000, el Concejo de Bogotá, creó los Comités de Convivencia en los establecimientos educativos oficiales y privados del Distrito Capital con el fin de promover la convivencia en la comunidad educativa y la solución pacífica de conflictos teniendo en cuenta que las relaciones humanas son necesarias para crecer y darle significado a la sociedad.

Plantear como tema de investigación los mecanismos de tramitación de conflictos y de manera específica a través de los niños y niñas es de gran relevancia en el contexto pedagógico, ya que es en el entorno escolar donde se pueden implementar nuevas maneras

de tramitar conflictos de forma pacífica, positiva y agradable y así mismo lograr un aprendizaje significativo de los conflictos y su tramitación

Uno de los propósitos de la investigación es que sea una herramienta útil para los docentes que trabajan en el nivel de educación que están interesados en ampliar y complementar los procesos de tramitación de conflictos, donde los estudiantes sean los protagonistas de la solución en búsqueda de una reflexión oportuna y un aprendizaje de lo sucedido

## **2.4 OBJETIVOS**

### **2.4.1 Objetivo general**

Analizar los mecanismos de tramitación de los conflictos más agudos entre los niños y niñas de los grados 403, 404 y 405 de primaria del colegio Estanislao Zuleta de la sede B jornada tarde.

### **2.4.2 Objetivos específicos**

- Identificar los tipos de conflicto más frecuentes entre los niños y niñas de los grados cuarto de primaria del colegio Estanislao Zuleta de la sede B jornada tarde.
- Reconocer los mecanismos de tramitación de conflictos de los niños y las niñas de los grados cuarto de primaria del colegio Estanislao Zuleta de la sede B jornada tarde.
- Reconocer la escuela como un escenario de tramitación de conflicto en el colegio Estanislao Zuleta de la sede B jornada tarde.

### **3. MARCO REFERENCIAL (juzgar)**

La investigación que se realiza debe tomar en cuenta el conocimiento previamente construido, pues forma parte de una estructura teórica ya existente. La observación, descripción y explicación de la realidad que se investiga, debe ubicarse en la perspectiva de los lineamientos teóricos.

Juliao (2011) afirma “para tener una idea de conocimiento que ya se produjo respecto de las prácticas como la que está observando, para recuperar las nociones, conceptos, teorías, metodologías y perspectivas desde las cuales podrá interrogar su práctica como objeto de investigación en construcción.”(p. 102).

Esto exige al investigador la identificación de un marco de referencia sustentado en el conocimiento; por ello, cada investigación toma en cuenta conocimiento previamente construido a partir del marco de antecedentes y el marco teórico.

#### **3.1 Marco de antecedentes**

En el presente marco se trabajan algunos proyectos de investigación realizados por alumnos de distintas universidades a nivel institucional, nacional e internacional, y que tienen relación con la tramitación de los conflictos entre los niños y las niñas.

A partir de la guía de monografía propuesta por la universidad se tiene en cuenta las ideas, hechos, datos y circunstancias que preceden o determinan la formulación del problema, las cuales son necesarias para comprenderlo. Los antecedentes puede ser problemáticas y necesidades de la comunidad, investigaciones adelantadas sobre el asunto que se estudia,

vacíos encontrados en ellas, experiencias personales de los investigadores, relacionadas con la necesidad de describir una situación, explicar un hecho o comprobar algo. Los antecedentes deben delimitar la situación particular que pueda ser conocida y analizada, que responda a un interés de conocimiento del investigador.

#### ANTECEDENTE INTERNACIONAL

Nombre de la tesis:	Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula.
Institución Educativa:	Universidad autónoma de Barcelona Facultad de ciencias de la educación
Año de elaboración:	2002
Programa:	Tesis doctoral
Autor (es):	Lucicleide de Souza Barcelar
Pregunta problema:	¿Analizar cómo los profesores aprovechan los conflictos para desarrollar las competencias emocionales del alumnado, así como analizar el estilo educativo, el rol y las competencias emocionales del propio profesorado?
Objetivo:	Investigar como los profesores desarrollan las competencias emocionales de sus alumnos: cuando intervienen en los conflictos interpersonales en el aula, conocer las competencias emocionales del profesor y

	<p>las estrategias de que dispone para la resolución y prevención de los conflictos interpersonales., así como los diversos estilos educativos.</p>
Objetivos específicos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analizar los motivos de aceptación y rechazo de los alumnos en el aula.</li> <li>✓ Analizar que CE son desarrolladas por los profesores en los alumnos en el momento de los conflictos interpersonales en el aula.</li> <li>✓ Analizar las estrategias para prevenir y resolver los conflictos interpersonales del alumnado usadas por los profesores.</li> </ul>
Marco teórico:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Competencias emocionales</li> <li>✓ Aproximación l conflicto</li> <li>✓ Que entendemos por conflictos escolares</li> <li>✓ Intervención psicoeducativa</li> <li>✓ El papel del profesor en la prevención e intervención de los conflictos interpersonales en el ámbito del aula</li> </ul>
Metodología:	<p>Nuestra investigación parte de un enfoque mixto en vista de las relevancias que se espera alcanzar, incluyendo instrumentos y técnicas de análisis de la</p>

	<p>información en base a la metodología cualitativa y cuantitativa.</p> <p>La investigación cualitativa se orienta al estudio de los significados de las acciones humanas y de la vida social. Suelen ser investigaciones llevadas a cabo en escenarios naturales. Se refieren a investigaciones acerca de la vida de las personas, historias, comportamientos, pero también de los movimientos sociales.</p>
<p>Resultado conclusión:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En cuanto a las estrategias de regulación emocional del profesorado la mayoría de las respuestas aludieron a la regulación conductual, lo que desde nuestro punto de vista no es la más indicada puesto que la regulación cognitiva sería la más conveniente, ya que en el espacio del aula el profesor necesita dominar esta estrategia y a la vez desarrollarla en el alumnado.</li> <li>✓ Con referencia a la reacción del profesorado frente al enfado generado por los alumnos en el aula, más de la mitad de los docentes tienen dificultad para regular las emociones. A su</li> </ul>

	<p>vez éstos no aprovechan el momento para expresar sus emociones y consecuentemente decir a los alumnos cómo se sienten, lo que podría ser una situación propicia para desarrollar la empatía del alumno.</p>
--	--

#### ANTECEDENTE NACIONAL

Nombre de la tesis:	Competencias comunicativas en la solución de conflictos en el aula.
Institución Educativa:	Universidad tecnológica Facultad ciencias de la educación
Año de elaboración:	2007
Programa:	Tesis de grado
Autor (es):	Ana María Quijano Jaramillo
Resumen:	<p>Las competencias comunicativas son las habilidades necesarias para lograr una comunicación efectiva y constructiva, comunicar puntos de vista propios y comprender los otros. Para lo cual se necesita desarrollar escucha activa, asertiva y argumentación. Todos estos elementos, entendidos como estrategias</p>

	<p>para la mejor solución de conflictos en el aula. Estas estrategias se desarrollan en la interacción pedagógica.</p> <p>Se plantea una propuesta diferente a la tradicional para que el trabajo en clase de la solución de los conflictos, surge al pensar que tipo de estrategias deben emplear los docentes como guías y mediadores dentro del aula de clase.</p>
<p>Pregunta problema:</p>	<p>¿Cómo influye el desarrollo las competencias comunicativas en la solución de conflictos en el aula, de los estudiantes del grado quinto, del colegio nuestra señora de Guadalupe, del municipio de Dosquebradas?</p>
<p>Objetivo:</p>	<p>Determinar el impacto de la propuesta pedagógica centrada en las competencias comunicativas para la solución de conflictos en el aula en niños y niñas de grado quinto, del colegio nuestra señora de Guadalupe, del municipio de Dosquebradas.</p>
<p>Objetivos específicos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocer la forma de cómo los niños y las niñas de grado quinto manejan la solución de conflictos en el aula.</li> <li>✓ Construir una propuesta pedagógica basadas en las competencias comunicativas para mejorar la solución de conflictos en el aula.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aplicar la propuesta pedagógica basadas en las competencias comunicativas para mejorar la solución de conflictos en el aula.</li> <li>✓ Evaluar, una vez aplicada la propuesta pedagógica, los cambios en la manera de solucionar los conflictos por partes de los niños y las niñas.</li> </ul>
<p>Marco teórico:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El conflicto</li> <li>✓ Causas del conflicto</li> <li>✓ Tipos de conflicto</li> <li>✓ Procedimientos para enseñar a resolver el conflicto</li> <li>✓ Estrategias de intervención empleadas para solucionar el conflicto</li> <li>✓ Competencias</li> <li>✓ Competencias ciudadanas</li> <li>✓ Escucha activa</li> <li>✓ Asertividad</li> </ul>
<p>Metodología:</p>	<p>La investigación es de carácter cuantitativo, para efectos de la misma se desarrolló un diseño descriptivo- correlacional, porque se indago la incidencia y los valores que se manifestaron en las variables, con los estudiantes del grado quinto. Se</p>

	trabajó entonces con dos grupos: uno control y el otro experimental, l segundo se le aplico la intervención pedagógica propuesta, buscando que algunos niños y niñas tuvieran algunas características en común.
Resultado conclusión:	Se puede decir que el desarrollo de las competencias comunicativas, si favorecen de manera positiva la solución de conflictos en el aula, al realizar trabajos en pequeños grupos, favorece la argumentación, la escucha activa y la asertiva ya que se pone en juego los intereses de varios niños, entre ellos deben negociar los turnos, las ocupaciones y demás estrategias para que su grupo cumpla con el objetivo de clase.

#### ANTECEDENTE LOCAL

Nombre de la tesis:	Significación y Transformación del Conflicto en el Medio Escolar
Institución Educativa:	Pontificia Universidad Javeriana Facultad de Psicología
Año de elaboración:	2004
Programa:	Tesis de grado

<p>Autor (es):</p>	<p>Joanna Flórez Restrepo Layla Katime Moreno.</p>
<p>Resumen:</p>	<p>Este trabajo de investigación pretende, desde el enfoque Socio construccionista, darle al lenguaje una importancia crucial en el momento de significar y transformar los conflictos. Pues, convivir en medio de la diversidad implica conflictos, por ello se busca aproximarse a las significaciones de los conflictos que se presentan en la escuela desde las narraciones de los y las estudiantes del curso 706 del Colegio Distrital Nuevo Kennedy para comprender cómo son transformados, lo que posibilita el acercamiento a las redes de significados construidas por los/as estudiantes en torno a los conflictos escolares que se manifiestan en la convivencia de curso.</p> <p>El conflicto, desde diversas perspectivas y actores, ha sido concebido como algo negativo probablemente porque al pensarlo, casi de inmediato se le relaciona con la forma en que habitualmente se suele resolver: la violencia, la anulación del otro, la destrucción de la “contraparte” y no a través de soluciones justas, creativas, equitativas y mutuamente satisfactorias,</p>

	transformadoras, que permitan el crecimiento del sujeto, como agente social
Pregunta problema:	¿Cuáles son los tipos de conflictos, los significados y los mecanismos de transformación que los estudiantes del grado séptimo de un colegio distrital le dan al conflicto?
Objetivo:	Comprender a través de las narraciones, los significados que los/as estudiantes del curso 706 le dan al conflicto y a los mecanismos que emplean para su transformación.
Objetivos específicos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los tipos de conflictos que se presentan entre los estudiantes del curso 706 del Colegio Distrital Nuevo Kennedy en Bogotá.</li> <li>• Comprender e interpretar a partir de las narraciones la manera en que los estudiantes del curso 706 viven y significan el conflicto en el medio escolar.</li> <li>• Comprender e interpretar la manera como los estudiantes del curso 706 transforman el conflicto escolar.</li> </ul>

<p>Marco teórico:</p>	<p>Conflicto social en el medio escolar</p> <p>Conflictos que se presentan en el colegio</p> <p>Motivos que causan los conflictos</p> <p>Significación social</p> <p>Trasformación del conflicto</p>
<p>Metodología:</p>	<p>El enfoque cualitativo desde la Etno-metodología permitirá, no sólo explorar desde el discurso cómo la interacción social que se produce continuamente a través de la actividad práctica cotidiana de los hechos sociales determina la conducta humana, sino que también permitirá conocer empíricamente las creencias, teorías, modelos, metáforas y métodos que emplean las personas para construir su mundo social buscando la explicación en los mismos actores que lo producen y en el curso de la propia acción.</p>
<p>Resultado:</p>	<p>Los resultados de la investigación fueron presentados a través de un análisis de la conversación a partir de las narraciones en torno a los conflictos sociales de los/as estudiantes en el medio escolar, participantes en el estudio, se propuso develar de qué manera viven los conflictos</p>

Teniendo en cuenta las producciones investigativas anteriores ha generado en el proyecto de investigación un análisis complejo a la luz de la teoría, aportando pautas para la elaboración y nuevas miradas hacia la tramitación de los conflictos, donde se logra comparar los datos y resultados encontrados en estas investigaciones y concluir de manera positiva, como al detectar los conflictos se logran implementar estrategias para el crecimiento personal de los estudiante , el promover el trabajo en equipo entre los niños y las niñas facilita la solución de los conflictos y convertirlos en agentes actores del proceso los motiva a ser seres más autónomos capaces de investigar y proponer ideas para mejorar su convivencia escolar.

### **3.2 Marco teórico**

En este capítulo, se da a conocer el marco teórico cuyo propósito es dar a la investigación un conjunto de las teorías existentes y proposiciones que permitan abordar las categorías de la investigación. Se trata de tener un fundamento teórico que permita el análisis del problema y de las distintas situaciones que emergen en el escenario donde se está llevando a cabo el proceso investigativo, fundamentos que se relacionan con unos saberes previos de los investigadores, que permiten resignificar la mirada de la realidad estudiada y asumir una postura teórica que sirve de marco de referencia a todo el proceso interpretativo, pero a la vez permite establecer la metodología para la solución de la problemática.

Por lo tanto, se plantean las siguientes categorías para lograr describir y sustentar el problema de la investigación: conflicto, resolución de conflicto, escuela y niño como

sujeto de derecho; situando las categorías dentro de un conjunto de conocimientos que permitan orientar la búsqueda y conceptualizar de forma adecuada los temas a trabajar.

El marco teórico consiste en consultar y destacar la bibliografía u otros materiales que pueden ser útiles para la información de las categorías a trabajar, realizando lecturas que permiten ampliar la mirada hacia las distintas realidades, ya que a partir de lo teórico se realiza la interpretación de lo observado en el campo de la investigación, como lo propone Juliao (2011) “Esta fase invita a un retorno a las fuentes, retorno crítico, distante y riguroso. Y no se trata de recurrir a la tradición para justificar el actuar deseado; por el contrario, la mayor parte de la veces, la elección de las fuentes y su análisis riguroso obligando a una reformulación de la propia problematización”(pg. 38).

Los fundamentos teóricos que se utilizaron en esta investigación, están basados en las premisas de algunos autores que, a partir de sus estudios y experiencias han aportado a la pedagogía y al estudio de la sociedad. La categoría del conflicto como parte de las relaciones sociales entre los niños y niñas es abordada desde Vinyamata (1999), Cohen (1995), John Lederach (1984), los cuales hacen énfasis en el conflicto, como el motor de las relaciones entre personas, aportando a un aprendizaje personal. Desde esta postura surge dos subcategoría que se hace necesario abordar, los factores que influyen en el conflicto, autores como John Lederach (1984), Maslow y Filley trabajan está subcategoría. Como segunda subcategoría se trabajan los conflictos más agudos a partir del Sistema nacional de convivencia escolar.

La segunda categoría abordada consiste en la resolución de conflictos, donde se cuenta con dos autores que relacionan el conflicto como una forma de desacuerdo entre pares y a

su vez exponen unos parámetros para buscar la solución. Los autores que sustentan esta idea son Vinyamata (1999) y Vittone Davila.

Como tercera categoría, se trabaja la escuela escenario específico donde se concibe al niño como un sujeto activo que construye relaciones sociales y se reconoce la escuela como un lugar activo, una posibilidad de construcción de conocimientos, de participación y experiencias significativas con el mundo. Para abordar esta categoría se retoman los aportes de Decroly (1907) y Paulo Freire (1983). Desde esta subyacen dos subcategorías, donde la primera trabaja el conflicto escolar donde se expone cuales conflictos se pueden presentar en la escuela, la cual es fundamentada desde la postura de Viñas (2004). Como segunda subcategoría se habla de convivencia escolar, es necesario reconocer los esfuerzos que hace la escuela para propiciar ambientes de convivencia que permiten trabajar sobre las relaciones con los otros, en donde la convivencia escolar trae aprendizajes significativos, esta categoría ha sido trabajada desde la mirada de Bans (2008) y Paulo Freire (1983).

Finalmente en la cuarta categoría, es fundamental visibilizar a uno de los protagonistas de los procesos mencionados, el niño, como sujeto participativo en todos los escenarios sociales, específicamente en este caso, el escenario de la escuela. En este sentido se asume la postura del niño como sujeto de derechos, lo cual lleva una concepción de infancia y la importancia de la escuela en el proceso, a partir de Álzate Piedrahita y Paulo Freire (1983).

### **3.2.1 El conflicto como parte de las relaciones sociales entre los niños y niñas.**

El conflicto es un proceso interactivo donde dos o más personas o grupos de personas con intereses contrapuestos entran en confrontación u oposición, y busca desestabilizar o



transformar la convivencia en oportunidad de aprendizaje al encontrar diferentes, puntos de vista, opiniones, creencias o necesidades, todo depende de cómo percibamos las diferencias, pues todas estas situaciones son inherentes a las relaciones humanas.

Los conflictos pueden ser “intrapersonales” o “interpersonales”, los primeros se producen de la persona como sujeto individual y son materia de la ciencia de la Psicología o la Psiquiatría, por otro lado los conflictos interpersonales se dan entre varias personas, ya sea física o moral y con posibilidad de ser resueltos a través de la relación de conflictos. Por tal razón, no existe una sola definición sino muchas, donde cada una de ellas se destaca por poseer diferentes aspectos o la dimensión del conflicto. Vinyamata, (1999) afirma: “Los conflictos son el motor y la expresión de las relaciones entre las personas, las relaciones personales e individuales y las relaciones sociales e interpersonales se expresan y fundamentan el conflicto” (pg. 94)

De lo anterior se puede decir que por ser seres humanos se actúa de diferentes maneras por esto no todos observan y se enfrentan a la realidad de la misma forma ya poseen distintos valores, creencias, necesidades, e intereses y al perseguirlos pueden entrar en conflicto con otras personas o grupos que a su vez buscan satisfacerlos. Se identifican algunas causas del porque se da el conflicto, por ejemplo cuando encuentran diferencias propias entre la cotidianidad social que no se tratan a tiempo y se convierten en un conflicto al no buscar una ayuda o una solución pertinente; formas de ejercer el poder de interpretar y aplicar las normas; intereses personales o grupales enfrentados, formas de ejercer los derechos y de asumir los deberes y compromisos por parte de todas y todos los integrantes de la comunidad, concepciones ideológicas, políticas, religiosas y opinión personal.

Pero no siempre el conflicto es malo, también tiene su parte positiva ya que conlleva a reflexionar, analiza y observar buscando la cooperación y el trabajo en equipo para resolverlo donde la idea principal es poder crecer y aprender del conflicto como un proceso de crecimiento personal ya que en la mayoría de las ocasiones no solemos pasar más allá de las manifestaciones de emociones dejando a un lado el análisis, lo que convierte el conflicto en un hecho y no en parte de un proceso donde se busca la manera de resolver el conflicto.

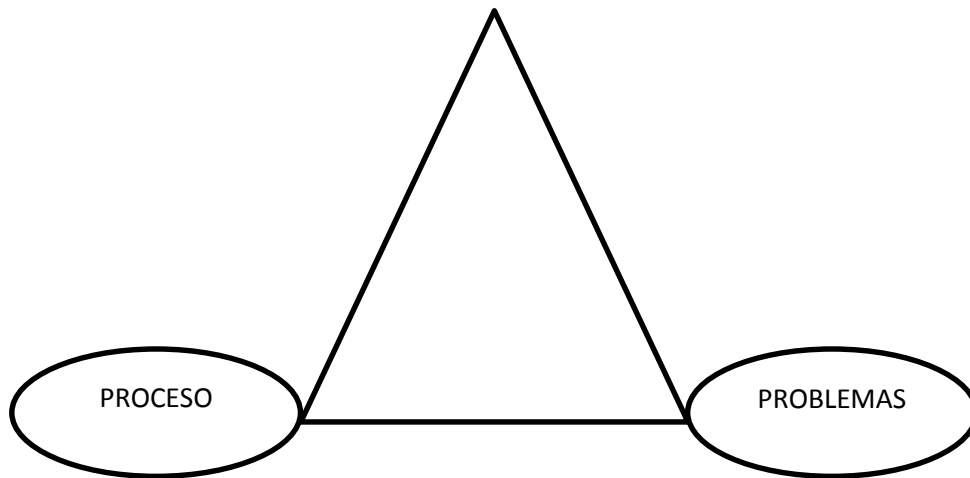
Cohen, (1995) afirma “El conflicto es una parte de la vida que puede usarse como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal por parte de, los estudiantes”. (pg.74)

El conflicto forma parte de la convivencia humana y se constituye en el aprendizaje, el desarrollo y la formación personal ya que la persona debe colocar en marcha la confrontación de sus ideas, creencias, valores y comportamiento regida por el dialogo, la tolerancia y dentro de lo posible un espacio donde ellos puedan expresar sus problemas dejando a un lado las respuestas agresivas y violentas ya que eso se percibe como algo negativo que debemos evitar y resolver.

Se observa que el conflicto es algo positivo que conlleva al aprendizaje y requiere de un debido proceso donde los factores más importantes son las **personas, el problema** y como se menciona anteriormente **el proceso** donde cada factor posee unas características para analizarlo:

### FIGURA 1 ESTRUCTURA DEL CONFLICTO





Se puede esquematizar gráficamente el conflicto y describen los aspectos de la siguiente manera:

**Persona:**

- ✓ Las emociones y los sentimientos.
- ✓ La necesidad humana de dar explicaciones, de justificarse, desahogarse, de ser respetados y mantener la dignidad.
- ✓ Las percepciones del problema.
- ✓ Lo sucedido afecta la persona.

**Proceso:**

- ✓ Proceso del conflicto que haya seguido hasta el momento.
- ✓ La necesidad de un proceso que parezca justo a todos los involucrados.
- ✓ La comunicación y el lenguaje con el que se expresa.
- ✓ Lo que hace falta para mantener un diálogo constructivo.

**Problema:**

- ✓ Los intereses y necesidades de cada uno.
- ✓ Las diferencias y las necesidades que los separan.
- ✓ Las diferencias de cada uno en cuanto al proceso a seguir.

**(Lederach, 1992, págs. 17)**

A partir de lo anterior es importante comprender la necesidad de identificar el conflicto e involucrar los tres aspectos donde se evidencia el interés hacia las demás personas teniendo en cuenta las emociones y sentimientos que emergen en cada ser humano, las actitudes a manejar y el porqué de lo sucedido, aunque no se esté preparado para enfrentarlo de manera adecuada es importante afrontarlo e intentar resolverlo en el momento en que se produce creando un ambiente donde se puedan tomar decisiones y exista libre expresión, a partir de esta descripción de lo que influye en el conflicto se identifican algunos conflictos agudos y su categorización de gravedad.

### 3.2.1.2 Conflictos Agudos

Cuando se habla de conflictos agudos, se refiere a la gravedad que se le otorga al conflicto según el caso; estos tipos de conflictos se trabajan a partir del Sistema Nacional de Convivencia Escolar quien brinda unas categorías para clasificar el conflicto dependiendo de su gravedad:

- Tipo 1: Corresponden a este tipo los conflictos manejados inadecuadamente y aquellas situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima escolar, y que en ningún caso generan daños al cuerpo o a la salud.
- Tipo 2: Corresponden a este tipo las situaciones de agresión escolar, acoso escolar (bullying) y ciberacoso (Ciberbullying), que no revistan las características de la comisión de un delito y que cumplan con cualquiera de las siguientes características:  
  
Que se presente de manera repetida o sistemática.  
  
Que causen daños al cuerpo o a la salud sin generar incapacidad alguna para cualquiera de los involucrados.
- Tipo 3: Corresponden a este tipo las situaciones de agresión escolar que sean constitutivas de presuntos delitos contra la libertad, integridad y formación sexual, referidos en el Código Penal Colombiano, Título IV del Libro 11 (Ley 599 de 2000), o cuando constituyen cualquier otro delito establecido en la ley penal colombiana vigente

Recuperado: (<http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-322486.html>)

De acuerdo a la descripción los tipos de conflictos más agudos mencionados, la comunidad educativa logra identifica y clasifica las situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos entre los estudiantes, para clasificar según las acciones que se cometan dentro de las instituciones educativas.

Después de entender la teoría del conflicto y cómo surge las dinámicas del proceso desde Lederach y los conflictos agudos, subyacen unos factores para describir los conflictos y su proceso.

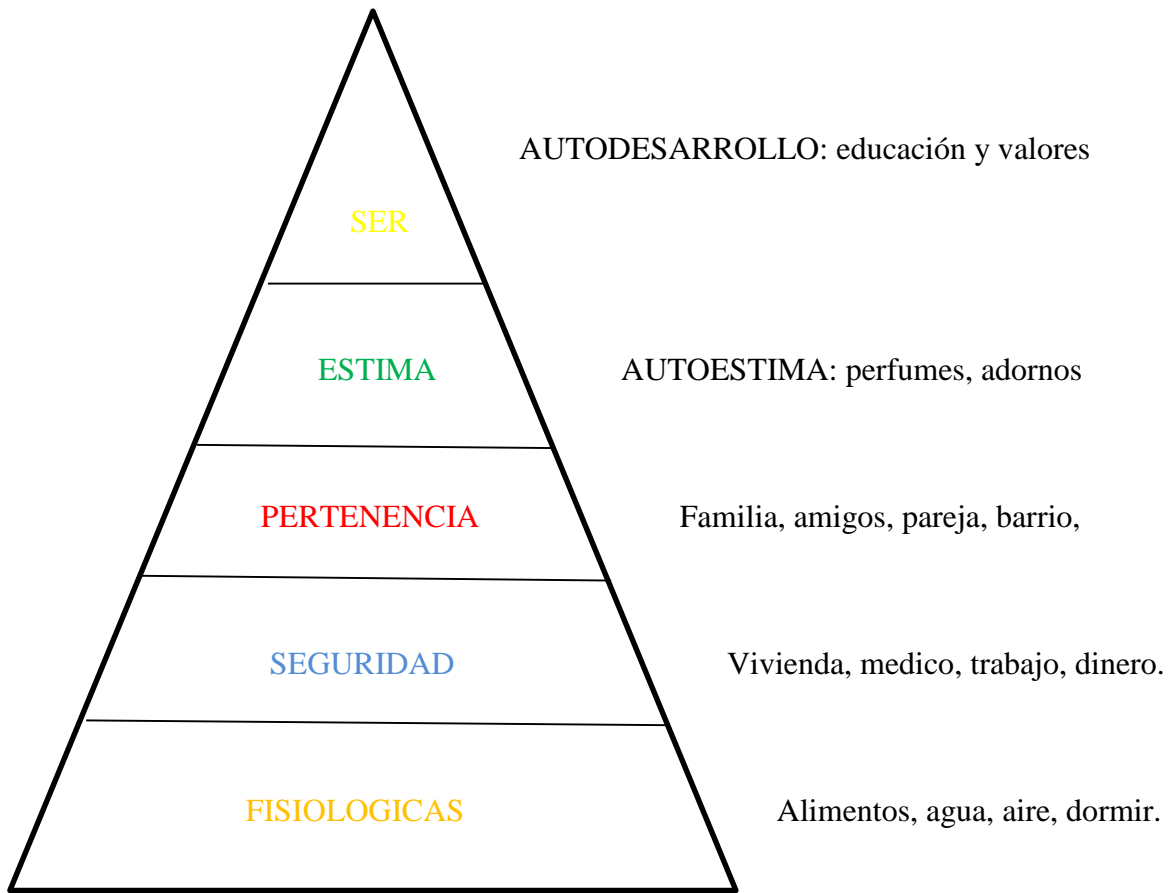
### 3.2.1.3 Factores del conflicto

Teniendo en cuenta la importancia del conflicto y su influencia en el ámbito social como se afirma anteriormente el conflicto se presenta cuando existe interacción con otras personas, de esta manera se habla de personas entendiendo que son seres capaces de pensar, actuar y juzgar acerca de sus necesidades e intereses, partiendo de esto se encuentran seis factores que influyen al momento de ocasionarse un conflicto como lo son las **necesidades** particulares de cada ser humano, **la percepción** es la imagen que cada ser tiene de la realidad, **la comunicación**, **las actitudes**, **el comportamiento** y **la cultura** siendo estos factores una ayuda para lograr detectar un conflicto.

#### **Necesidades:**

Desde Lederach se trabaja las necesidades biológicas condicionadas por un medio social, a partir de la carencia de algo que se considera imprescindible o importante, teniendo en cuenta que es lo considerado importante para unos es de poca importancia para otros; de esta manera se centra la base del comportamiento en cada conflicto ya que es necesario conocer cuál de las necesidades que determinando la conducta del protagonista del conflicto, donde Maslow propone unas necesidades desde que debe cumplir cada ser humano en el orden que considere necesario su proceso.

FIGURA II NECESIDADES SEGÚN MASLOW



Según, Maslow afirma: “Cada ser humano es un mundo y cada uno busca satisfacer sus necesidades, desde la más básica hasta las de carácter superior. Muestra unas series de necesidades que atañen a todo individuo y que se encuentran organizadas de forma estructural, de acuerdo con una determinación biológica causada por la construcción genética del individuo”.

Recuperado: ([www.gestiopolis.com/articulos/18/gerarquia.htm](http://www.gestiopolis.com/articulos/18/gerarquia.htm))

Maslow, propone un orden de las necesidades más importantes del ser humano, a pesar de que muestra la prioridad de las necesidades empezando por la parte baja como la más importante, no aplica para todos los casos ya que como seres racionales se tiene la capacidad de decidir cuáles son las prioridades de estas necesidades. Es evidente que como

seres humanos se poseen necesidades propias donde lo ideal es poder cumplirlas, de lo contrario se podría generar una insatisfacción de la persona entrando a un punto del conflicto consigo misma y con las personas que están en su entorno.

### **Percepción:**

Es el proceso por el cual se logra hacer la interpretación de la realidad para poder recibir, interpretar y comprender los sucesos que provienen desde el exterior y se les otorga un significado luego de un proceso cognitivo como afirma:

Lederach, (2000) afirma:” Percibir es un proceso a través del cual podemos llegar a interpretar en pocos segundos la realidad que nos rodea. Es por lo tanto un proceso auto organizado de procedimiento de datos. Para entender el conflicto es necesario conocer las percepciones que cada persona trae y que cada uno de ellos sea capaz de aproximarse a las percepciones del otro” (pg. 36).

De lo anterior la percepción permite interpretar el mundo y dar una mirada profunda y personal de las personas y los hechos que están involucradas en el conflicto, teniendo en cuenta que esta es una construcción de sucesos y versiones que transcurrieron en el momento del conflicto. Para comprender las percepciones de cada individuo es necesario tener en cuenta varios aspectos, como el sujeto organiza las ideas de lo sucedido para poderlo expresar su relato, el segundo aspecto es entender la realidad en el que vive y se desenvuelve el sujeto que narra los hechos, teniendo en cuenta las personas y las cosas que forman parte de su mundo lo estén afectando e impulsando al llegar al conflicto y por ultimo para llegar a entender la percepción de las personas ante los sucesos se tiene en cuenta que todos no somos iguales y nos puede predominar algunas de estas acciones como la razón, la emoción y la imaginación



## **Comunicación:**

Desde Lederach la comunicación es una transferencia de información entre personas por medio de símbolos con significados, siendo esta de vital importancia, para poder expresar nuestros objetivos, necesidades y emociones o sentimientos y lograr que otra persona escuche o comprenda lo que se intenta comunicar como lo firma:

Filley (1989) afirma: “La forma que decimos algo, provoca en el que escucha una respuesta particular. El lenguaje que utilizamos habitualmente se caracteriza por utilizar juicios y justificaciones. El lenguaje que debemos comenzar a acostumbrarnos a utilizar para resolver conflictos debe ser descriptivo y factico” (pg. 58)

Se logra observar como la comunicación ha predominado en el ser humano desde hace mucho tiempo pero en algunos casos sin crear conciencia de los conflictos que se forman por no pensar antes de comunicar o no saber escuchar, creyendo que la postura que se tiene es la correcta en el momento de comunicarnos, sin dar la posibilidad de escuchar al otro, adoptando diferentes argumentos al momento de enfrentar el diálogo o la comunicación con los demás permitiendo analizar a las personas que se encuentran inmersas en el conflicto, teniendo en cuenta cada palabra, cada gesto.

Una de las razones por la cual cuesta enfrentarse a la comunicación es porque de por medio existen sentimientos ya sea la rabia, timidez, el temor a sentirse juzgados, por estas razones lo adecuado siempre es tener una buena comunicación y así evitar la incomunicación al tener una información cruzada de lo sucedido.

## **Actitud:**

Teniendo en cuenta que cuando se da un conflicto los sujetos que se encuentran en esta situación buscan una solución ya sea buena o mala, esto se da porque existe un roce de diferentes actitudes donde la solución es buscar la actitud más asertiva, pero las dos partes deben estar de acuerdo con la solución del conflicto por medio de unas máximas que aporta Filley son:

1. Creencia en la disponibilidad de una solución aceptable.
2. Creencia en la convivencia de una solución mutuamente aceptable.
3. Creencia en la cooperación más que en la competencia. Las creencias de que el comportamiento competitivo es más deseable y muy extendido y arraigado en nuestra cultura. La competencia es positiva siempre y cuando no se polaricen en ganadores o perdedores.
4. La creencia en el que todo el mundo tiene igual valor. Las personas tenemos conocimientos, valores y perspectivas y capacidades diferentes. Estas diferencias no deben juzgarse como correctas e incorrectas, buenas o malas, superiores o inferiores.
5. La creencia en los puntos de vista de los otros como expresión legítimas de su posición. La experiencia terapéutica sugiere que, cuando los puntos de vista de una persona son aceptados y creídos, si haber sido sometidos a juicios, esto pueden cambiarlos más fácilmente.
6. La creencia en que las diferencias de opinión son útiles.
7. Creencia de que el resto de los miembros son dignos/as de que se les otorgue confianza

8. La creencia de que la otra facción puede competir pero prefiere cooperar. Cuando hablamos de cooperar, no queda reducirlo a valores morales, nos referimos a que pueda satisfacerse el interés racional de todas las partes.

Todo lo anterior conduce a la descripción de los aspectos que influyen en el proceso del conflicto en busca de una solución que beneficie a las dos partes, se basa en la creencia de que es posible conseguir lo que uno desea y, a la vez, satisfacer los intereses del otro. Este comportamiento da más importancia a la satisfacción de intereses que, a los temas en discusión, cada propuesta de solución tiene la intención de integrar los intereses y actitudes de ambas partes para ampliar el marco de las alternativas y satisfacer las necesidades de las partes.

### **Comportamiento:**

Cada ser humano responde diferente a los conflictos y su comportamiento varía según a las experiencias que ha tenido, ya que si el comportamiento ha sido bueno y de igual manera se ha recibido algo a cambio por este comportamiento, con seguridad este se volverá a repetir.

Para poder identificar los estilos del comportamiento Filley (1989) propone cinco estilos.

1. Competir: existe únicamente preocupación por lo que uno quiere. Es quien busca alcanzar sus propias metas sin preocuparse de las necesidades de otras personas ni de como continuara la relación entre ellos. Se empeñan en arduas batallas. Para ella

el conflicto es un gorro que solo ocurre porque otros no ven lo correcto de su propia posición. Su actitud es de yo Gano y tu pierdes.

2. Acomodarse: a las personas que actúan con este estilo de conflicto les resulta incómodo ya que entienden que pueden dañar las relaciones, por ello prefiere ceder su interés a favor del mantenimiento de la armonía, para ello aceptan la prevalencia de los intereses de la otra parte en detrimento de los propios. Su actitud es de ceder-perder.
3. Evitar: evita el conflicto sin satisfacer sus intereses personales ni los de la otra parte. Los encuentros con las otras personas son absolutamente impersonales. En caso de que se llegue algún acuerdo no se sentirá comprometido por el.
4. Convenir: las personas que actúan con este estilo se preocupan por encontrar un acuerdo, una posición que permita a cada uno de los lados ganar algo. Su postura es que todos tienen que ceder hasta encontrar un punto medio.
5. Integrar: el individuo que utiliza este estilo busca tanto satisfacer sus propios intereses como satisfacer los de los demás. Considera el conflicto como algo natural y útil, que manejado de forma constructiva conduce a una solución más creativa.

A partir de los comportamientos expuestos se puede afirmar, que cada persona responde de forma diferente según el contexto donde se dé la situación conflictiva, es claro que no nos comportamos igual si el conflicto se da en la familia, en la escuela o entre los amigos, pues existe un difícil equilibrio entre el propio interés y el ajeno y se propicia una gama de

reacciones de comportamiento que son, en cierto modo, la base para la identificación de formas de resolución de los conflictos.

### **Cultura:**

Desde Lederach se percibe la cultura como una la forma de vida de las personas ya que abarca todo lo relacionado con los valores, creencias , emociones, costumbres pero muchas veces la cultura se convierte en un conflicto ya que va relacionada a seguir unas normas, conductas y esto nos conlleva a una conflictividad. Con la cultura podemos determinar los comportamientos del ser humano que se consideran adecuadas o no.

Estos factores determinan las dinámicas de los conflictos ya que con ellos se logra intervenir en la tramitación de los mismos, teniendo en cuenta la situación y la gravedad para buscar una estrategia y llegar a la resolución.

### **3.2.2 Resolución de conflictos**

Cuando se trabaja el conflicto también se implementan formas de buscar la solución, de esta manera surge la resolución de conflictos desde esta perspectiva plantea la selección de estrategias y habilidades para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los conflictos sociales, donde se busca evitar que los conflictos crezcan y lleguen a puntos incontrolables, es importante buscar métodos de resolución de conflictos que sean adecuados al caso que se pretenda resolver.

En relación a lo anterior se entiende que para solucionar los conflictos existe una manera de tramitarlos a partir de unos mecanismos que permitan analizar y trabajar frente al conflicto buscando resultados o ganancias de manera positiva, porque algunas personas tienen otra forma de tramitar el conflicto con más violencia trabajando hacia la exploración de recursos por los cuales el conflicto y las controversias puedan solucionarse o tramitarse.

Alberto Vittone Davila expone algunos de los mecanismos de resolución de conflicto partiendo del libro Principios Generales de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos:

**Arbitraje:** Es el mecanismo de resolución de conflictos por medio del cual una o varias partes acuden a un tercero neutral llamado arbitro para que este, a través de una resolución arbitral ponga fin al conflicto existente entre ellos.

**Conciliación:** Es el mecanismo de resolución de conflictos por medio del cual una o varias personas naturales o jurídicas resuelven por si mismas con la ayuda de un tercero neutral y calificado llamado conciliador.

**La mediación:** Es un sistema involuntario e informal en que un tercero neutral ayuda a que dos partes hallen libre y pacíficamente, por si mismas, la solución de un conflicto. Cuando un acuerdo entre dos partes es alcanzado con la asistencia de ese tercero neutral, el acuerdo se ha logrado mediante la mediación.

**La facilitación:** Es un mecanismo de resolución de conflictos que se caracteriza por ayudar a un grupo de personas a encontrar o buscar la solución a una diferencia. El objetivo o filosofía de este mecanismo está fundamentado en una negociación realizada entre varias personas de donde se puede sacar o aportar algo positivo de ella.

**La negociación:** Es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual dos o más llegan a acuerdos que beneficien a ambas partes sin la necesidad de la intervención de un tercero.

**Mini juicio:** Este mecanismo de resolución de conflictos busca obtener la solución del caso de manera privada y con la presencia de los apoderados de las partes, con la asistencia de una persona neutral que estará integrado por un representante de los intereses de las partes con poder de decisión.

Apartar de lo anterior es necesario tener en cuenta los mecanismos de resolución de conflictos trabajados por Alberto Vittone a la hora de enfrentar a una situación en particular ya que estos se ven con frecuencia y son parte de nuestra vida, tener conflictos significa estar vivo y lo importante es aprender a manejarlos, principalmente porque algunos son inevitables; lo que sí es evitable son las consecuencias negativas de los mismos, todos tienen recursos internos e innatos que dotan de capacidad para abordarlos y el ser humano sobrevive gracias a ellos aunque es cierto que las estrategias útiles se aprenden ya que no se nace con ellas. Si se observa en el entorno quizás se perciba que los adultos con los que se crece tampoco poseen estas habilidades, en su totalidad por esta razón es probable que no exista un modelo adecuado que sirva de ejemplo. Las consecuencias de esto pueden ser: que no sepan abordar las dificultades que surgen en las relaciones personales y que debido a esto surja el miedo a exponer opiniones personales, se evite discutir o por el otro lado cueste sustentar las opiniones o ponerse en el lugar del otro.

Sumado a lo anterior se entiende que los conflictos forma parte de las relaciones entre las personas, debido a las diferencias de opiniones, expectativas, creencias, valores o deseos que a menudo existen, por este motivo, aprender cómo afrontar los conflictos es muy importante para poder mantener relaciones sanas con los demás.

Para trabajar en la resolución de conflictos es necesario tener en cuenta los estudios que hacen referencia a distintas técnicas para la solución como lo expone Vinyamata, (1999). Afirmar: “La finalidad del dialogo es la de aprender a mirar y escuchar al otro para comprenderlo mejor. Si somos capaces de escuchar abiertamente, nos podremos poner más fácilmente en la piel del otro” (pg. 114). El camino de la resolución de conflictos no es otra cosa que la expresión adecuada de estas emociones, la escucha de las de los demás y la búsqueda de alternativas válidas para los miembros que experimentan el conflicto ya que como afirma Vinyamata uno de los pasos más importantes es la educación.

Las afirmaciones anteriores llevan a buscar y entender cómo se logra solucionar un conflicto teniendo en cuenta que el primer paso es escuchar y se convierte en una habilidad indispensable para arreglar el conflicto, y la más importante en muchos casos, por lo regular no concebimos el escuchar como una habilidad, pero hacerlo bien y de manera eficaz es todo un arte que por desgracia pocos practican.

Hay varias razones del porque para resolver el conflicto es indispensable saber escuchar, una de ellas es que no se puede comprender la causa del problema sin escuchar a quienes lo están encarando o enfrentando, es fundamental a fin de poder entender la perspectiva de cada uno de los involucrados y tener un conocimiento claro de por qué surgió el conflicto.



### 3.2.3 Escuela:

A partir de los análisis realizados en relación con el conflicto y la resolución de conflicto, se debe tener en cuenta la escuelas como el escenario primordial para la búsqueda de la tramitación y reconocerlo desde la mirada de Paulo Freire como un centro de enseñanza, centro educativo, colegio, institución educativa o centro de participación donde a los niños y niñas a utilizar sus propias capacidades para fines sociales donde la escuela se encuentra en el centro de la vida social de la comunidad siendo un lugar de preparación para la vida.

El concepto de escuela varía mucho según la sociedad y el país donde se encuentre la escuela, esto es así debido a que cada contexto establece su propio sistema educativo y organiza el funcionamiento de sus propias instituciones escolares de acuerdo a sus necesidades o intereses. La escuela ha sido entendida como un lugar donde se aprenden conocimientos y habilidades específicas, donde la sociedad las valora como útiles para la integración en el mundo social, así como un contexto de desarrollo y progreso personal.

Decroly (1907) afirma: “La escuela debe ser activa, permitir al niño expresar sus tendencias a la inquietud y el juego. Es necesario que el juego se introduzca en el programa escolar; las clases son especies de talleres, es una escuela activa, de trabajo” (pg.72).

Es necesario que la escuela como escenario de relaciones donde se convierte en acompañante, facilitador de participación y constructor de conocimiento donde prime el respeto a los niños y niñas, trabajen en el proceso de enseñanza y el aprendizaje a partir de las necesidades e intereses del alumno donde exista un acercamiento y una comprensión por parte de los docentes para trabajar de manera activa.

Un aporte muy importante al concepto de escuela como escenario de relaciones es el de Paulo Freire , (1952) afirma: “La escuela es el lugar donde se hacen amigos, no se trata solo de edificios, aulas, salas, pizarras, programas, horarios, conceptos, escuela es sobre todo, gente, gente que trabaja, que estudia, que se alegra, se conoce, se estima. La escuela será cada vez mejor, en la medida en que cada uno se comporte como compañero, amigo, hermano” (pg. 120)

Con relación a lo expuesto por el autor, se interpreta la escuela como un escenario donde se le presenta al alumno una enseñanza donde lo lleva al conocimiento de las cosas y a comprender que no solo en ella se estudia, no solo se trabaja es también donde se crean lazos de amistad, es convivir, es saber educarse ya que así es como se logra comenzar a mejorar el mundo con valores que se aplican y se trabajan desde la escuela, para lograr un sentido de pertenecía desde en el contexto donde se vive, es importante no reforzar los comportamientos violentos y comenzar a fomentar las conductas no agresivas al contrario hay que enseñarles a los niños a utilizar las habilidades de comunicación, así mismo la escuela se debe incluir acciones que sirvan para establecer los valores y normas de conducta como formas básicas de convivencia.

La escuela es uno de los lugares más privilegiados para la enseñanza, es un lugar donde se debe acoger, se acepta, se respeta a los niños y a las niñas ya que es un espacio donde se comparte, se convive entre el educador y el educando aprendiendo así uno del otro garantizando una buena convivencia y el respeto mutuo, pues se convierte en un espacio de actuación y formación ciudadana en el que surge el conflicto y en el que éste está presente cotidianamente.

Sin embargo la escuela, deben contribuir a descubrir la dinámica del conflicto, aportando a la comprensión de las realidades individuales para crear mejores estrategias para la resolución de los conflictos, ya que como es inevitable en el medio escolar se presentan situaciones en las relaciones entre estudiantes, entre estudiantes y maestros, entre padres de familia y la escuela, con la intención de comprender dinámicas de interacción y de proporcionar procesos de transformación a partir de una mirada positiva del conflicto.

### 3.2.3.1 Conflicto escolar

El conflicto escolar proviene directamente de la escuela donde se trabaja con la comunidad educativa a partir de los alumnos, profesores y padres de familia pues se ocasionan directamente desde la escuela, muchas veces estos conflictos provienen desde la familia, en relaciones con las amistades o en todos los lugares donde existe interacción con las personas donde los problemas más comunes es la falta de respeto, no saber escuchar, la burla, los insultos, la indisciplina, la envidia.

Todos las acciones que pueden ocasionar anteriormente nombradas se ven reflejadas en la escuela, en la interacción con los demás donde el encargado de solucionarlos y observar su proceso es directamente los maestros los que comparten el mayor tiempo con los niños y niñas, cuando están en la institución de esta manera las causas que se han nombrado anteriormente se categorizan de la siguiente manera como lo afirma Viñas (2004), “los conflictos en los centros educativos no son únicamente de un tipo, según las personas que intervengan en el mismo podemos diferenciar cuatro grandes categorías: conflictos de poder, conflictos de relación, conflictos de rendimiento y los conflictos interpersonales:

- ✓ Por conflicto de poder se entiende todos aquellos conflictos que se dan con las normas ( cuando un alumno reacciona contra el sistema se encuentra con unos mecanismos de poder que coartan su libertad generando un conflicto en el cual únicamente el sujeto puede adaptarse, ya que la normatividad cumple una función de estabilidad del sistema).
  
- ✓ Respecto a los conflictos de relación, son aquellos en los que uno de los sujetos del conflicto es superior jerárquicamente o emocionalmente al otro. En este caso se incluyen los casos de “bullying” o “mobbing” ya que se dan entre iguales y son factores psicológicos y/o ambientales los que favorecen la relación jerárquica y de poder entre ellos.
  
- ✓ Los conflictos de rendimiento son todos aquellos relacionados con el currículum en los que el alumno puede presentar dificultades en equilibrar sus necesidades formativas y lo que el centro/profesorado le ofrece.
  
- ✓ Y respecto a los conflictos interpersonales, van más allá del hecho educativo y se dan en el centro ya que este es una reproducción de la sociedad en la que está ubicado, siendo fiel reflejo el uno del otro”(pg.98).

En concordancia con las categorías anteriores se refleja que todos los conflictos escolares presentes en las instituciones tienen una importancia significativa para los estudiantes y de esta misma forma debe ser para los directivos, ya que este tema requiere de un compromiso total por parte de los docentes pues son los primeros entes reguladores a los que recurren los estudiantes, por ello es necesario incentivarlos a resolver sus propios conflictos de forma pacífica implementando la convivencia escolar.

### 3.2.3.2 Convivencia escolar:

Teniendo en cuenta el conflicto escolar como un aspecto inevitable en la escuela, a partir de allí se trabaja la Convivencia Escolar como forma de regular el conflicto y parte de la Ley 1620 de 2013, crea el sistema nacional de convivencia y formación para el ejercicio de los derechos humanos, como la educación para la sexualidad y la prevención y la mitigación de la violencia escolar y su derecho reglamentario.

Esta Ley norma y regula la relación entre los diversos integrantes de la comunidad educativa como: estudiantes, docentes, directivos, técnicos, asistentes de la educación, padres, madres con el propósito de comunicarse y coordinar las acciones que conduzcan a potenciar el desarrollo integral y social de los estudiantes y el aprendizaje a nivel de la sala de clases y del establecimiento educativo. En el Proceso de Convivencia Escolar Se deben enseñar y aprender los conocimientos, habilidades y valores que permiten poner en práctica el vivir en paz y armonía con otros, porque es la base para el ejercicio de la convivencia.

Ya que los niños y niñas aprenden en los espacios donde conviven, la escuela es un espacio clave de convivencia, donde los estudiantes aprenden según la implementación de parámetros o normas de convivencia que la institución exponga. Por otro lado, la calidad de convivencia educativa es un elemento decisivo en la configuración de la convivencia escolar, pues la comunidad educativa constituye un espacio único y privilegiado de formación y de ejercicio de la ciudadanía de modo que los centros educativos se convierten en lugares para aprender a vivir juntos.

Aprender es convivir, ya que partiendo de supuestos anteriores se comprende que los niños y niñas se van a transformar y aprendiendo según sean las relaciones en los espacios donde convive. Banz, (2008) afirma: “Mejorando la convivencia escolar no sólo se obtienen beneficios a nivel académico, sino que crecen todas las demás aristas que conllevan una formación integral: trabajo en equipo, mayor autoestima, competencias comunicativas, reducción de conductas violentas” (pg. 43).

Los niños y niñas no poseen mala conducta por naturaleza, por el contrario surge de un aprendizaje del entorno familiar o escolar, donde la escuela tiene la facilidad de contribuir de forma positiva por medio de los profesionales que trabajan en ella proporcionando un nuevo aprendizaje o conducta de aquellos niños y niñas.

Paulo Freire, (1983), afirma: “La convivencia escolar es fundamentalmente, uno de los temas básicos de la pedagogía: el aprendizaje, es decir, el proceso por el cual un sujeto adquiere o desarrolla una nueva conciencia y conocimiento, que le proporciona nuevos significados” (pg. 73).

Como expresa el autor la convivencia permite que los estudiantes construyan nuevos conocimientos, a partir de la reflexión de los conflictos o prevención de los mismos, donde los acontecimientos y sucesos a los que están expuestos entre los que participan son comunes, y esto hace nacer en ellos la creación de nuevos conocimientos.

Los seres humanos están acostumbrados a convivir, a tener contacto con el otro, a escuchar y compartir involucrando emociones que permitan el éxito y el fracaso, ya que la convivencia escolar se trata de una construcción de relaciones donde influyen los maestros

y maestras para la calidad de la convivencia entre las personas de una comunidad las cuales están sujetas al respeto mutuo, la autonomía.

La convivencia y el aprendizaje implican trabajar de forma conjunta teniendo en cuenta los sentimientos, las emociones y las actitudes sociales, al reconocer a los estudiantes como sujetos de derechos partiendo desde la libre expresión y dando importancia que se merece a los puntos de vista que los niños y las niñas exponen.

### **3.2.3 El niño como sujeto de derechos**

Desde Álzate Piedrahita se trabaja la concepción de infancia como una de las necesidades de los seres humanos y muy especialmente de los niños y niñas pequeños, es tener las condiciones donde puedan relacionarse con otros de su misma edad y mayores, donde además se les dé oportunidad para experimentar situaciones y sentimientos que le den sentido a su vida y de esta manera construir experiencias. A la concepción de infancia es necesario darle importancia y reconocer su carácter de conciencia social, porque se trabaja entre agentes socializadores como la familia y la escuela.

Desde lo anterior concibe el niño como un sujeto de derechos en la medida que el niño va creciendo y busca la forma de comunicarse con los demás dentro de una sociedad para comenzar a relaciones en el ámbito, familiar y escolar, entonces empiezan a construir su mundo social a partir de la escuela donde son actores sociales con capacidad de decisión, que crea su propia realidad a través de la interacción con otros.

En este sentido, se afirma que la escuela debe permitirle a los niños y niñas sentirse seguros y confiados para contribuir con una buena comunicación, la libertad de expresión para que logren a convivir y participar como lo afirma: Paulo Freire (1952) “el respeto a la autonomía y a la dignidad de cada uno es imperativo y ético y no un favor que podemos o no concedernos unos a los otros. El profesor que menosprecia la curiosidad del educando, su inquietud, su lenguaje, el profesor que trata con ironía al alumno que lo minimiza, que lo manda a ponerse en su lugar , transgrede los principios fundamentalmente éticos de nuestra existencia”(pg. 65).

De acuerdo con lo planteado, la tarea que debe llevar cada docente en el momento de cumplir los derechos de los niños y niñas es facilitar el buen desarrollo en un ambiente en el que se propicie las relaciones interpersonales, entre cada uno de los actores del proceso educativo, permitiendo que los niños discutan sus experiencias promoviendo la escucha y el respeto.

Los niños y niñas son sujetos de derechos partiendo de la igualdad de condiciones y de su condición de niño o niña, ser sujeto de derecho significa por tanto el reconocimiento de su participación como actor activo dentro de los espacios sociales como se la familia, la escuela, la comunidad. Desde este punto de vista, el hogar y la escuela deben brindar situaciones que construyan consecuencias positivas para el desarrollo del niño o niña, ya que cada situación puede facilitar el proceso por parte del niño en diferentes habilidades y competencias para un buen desempeño en la sociedad.

El papel del educador en la infancia no consiste en transmitir contenidos al niño o la niña para que ellos los aprendan, sino en facilitar la realización de actividades y experiencias



que, trabajen en pro de las necesidades, intereses y motivaciones de los estudiantes y así convertirlos en sujetos autónomos.

#### **4. DISEÑO METODOLOGICO (actuar)**

En este capítulo se encuentra el tipo de investigación con el cual se lleva a cabo este proyecto y permite la descripción de cómo se realizara la recolección y verificación de datos, determinando las estrategias y procedimientos que ayudaran a dar respuesta y alcanzar los objetivos planteados en la investigación, este diseño está compuesto por el tipo de investigación, los métodos de investigación, las fases, población y muestra e instrumentos para la recolección de datos, buscando la manera adecuada de analizarlos.

De acuerdo con lo anterior es importante investigar y tener claridad acerca del concepto de diseño metodológico y así poder trabajar conforme a los parámetros investigados en el diseño según el enfoque que se le dio a la investigación:

Un diseño metodológico es la forma particular como cada interventor/a organiza su propuesta de intervención. Lo metodológico debe estar soportado por la postura epistemológica, conceptual y ontológica del interventor/a; es decir, cada diseño metodológico ha de responder con coherencia interna a la concepción de ser humano, a la concepción de educación y a los principios pedagógicos que orientan a cada interventor/a en su quehacer.

Por lo tanto, la estrategia de intervención depende del tipo de estudio que se elija (el enfoque), ya que éste determina el diseño, el proceso propuesto a la comunidad, la

información generada, la forma como se trabajará con la comunidad y el lugar del profesional interventor.

Recuperado:

(<http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/DisenoMetodologico.pdf>)

Teniendo en cuenta que el diseño metodológico es la descripción que se realiza pasó a paso al momento de entrar en participación con la población trabajada. Juliao (2011) afirma: La tercera fase del proceso praxeológica es la *fase del actuar* que responde a la pregunta. que hacemos en concreto para mejorar la práctica? Esta es una *etapa fundamentalmente programática*, en la que el investigador/praxeólogo construye, en el tiempo y el espacio de la práctica, la gestión finalizada y dirigida de los procedimientos y tácticas, previamente validados por la experiencia y planteados como paradigmas operativos de la acción. En esta etapa la Praxeología instruye y guía la *praxis*, el investigador/praxeólogo se convierte en quien ilumina al practicante (incluso si se trata de la misma persona); se pasa, entonces, de la investigación experimental a la aplicación práctica.

De acuerdo con lo anterior en esta fase se experimenta la aplicación de la práctica donde se utilizan las herramientas para la recolección de datos enfocado hacia los objetivos planteados ya que desde allí se realiza una observación pertinente para obtener un previo análisis de las herramientas utilizadas en el contexto en el cual se lleva a cabo la investigación.

#### **4.1 Tipo de investigación.**

Esta investigación utiliza una corriente de tipo cualitativo que busca comprender la realidad e identificar las cualidades que la caracterizan, se basa en la comprensión y observación de una interacción con el contexto que se estudia. Por lo tanto:

Según Bonilla (1989) La investigación cualitativa intenta hacer una aproximación global de las situaciones sociales para explorarlas, describirlas y comprenderlas de manera inductiva. Es decir, a partir de los conocimientos que tienen las diferentes personas involucradas en ellas y no deductivamente, con base en hipótesis formuladas por el investigador externo. Esto supone que los individuos interactúan con los otros miembros de su contexto social compartiendo el significado y el conocimiento que tienen de sí mismos y de su realidad.

Por otra parte, en la investigación cualitativa las etapas no son excluyentes sino que operan en un verdadero proceso de raciocinio inductivo e interactivo, sin separar tajantemente la caracterización de la situación, el diseño metodológico, la recolección, la organización, el análisis y la interpretación de los datos. Así por ejemplo, el proceso de recolección de información se organiza y analiza en forma continua, con el fin de garantizar la representatividad y validez de los datos, así como para orientar la búsqueda de nuevas evidencias que profundicen la comprensión del problema, lo aclaren o lo caractericen con mayor precisión. En síntesis la investigación cualitativa es un proceso en donde las etapas se retroalimentan y se confrontan permanentemente.

(Bonilla & Rodríguez, 2005, pg.71)

Según lo anterior la investigación tipo cualitativa es el estudio y análisis de los datos obtenidos mediante las herramientas para la recolección de información mediante: los diarios de campo, entrevistas, la observación, las encuestas y talleres que se utilizan durante el proceso de la investigación para ampliar y fortalecer la investigación realizando un acercamiento a la realidad que es el objeto de análisis y esto se logra utilizando los mecanismos anteriormente nombrados. La idea principal de la recolección de datos es poder analizar e interpretar las situaciones observadas para lograr hacer adecuada reflexión de la práctica.

A partir del enfoque praxeológica que se trabaja en esta investigación, se interpreta que:

Una investigación cualitativa se enfoca, en primer lugar, en el sentido y la observación de un fenómeno social. Se concentra en el análisis de procesos sociales, en el sentido que las personas dan a la acción, y en su construcción de la realidad social. De este modo, la investigación cualitativa se interesa más por el contenido de la información estudiada, que por su frecuencia.

Examina los testimonios de las personas y su percepción de la situación estudiada. Las búsquedas de orden cualitativo a menudo se basan en pequeñas muestras que constituyen una representación interesante de la realidad, sin por ello pretender una generalización de los resultados obtenidos. (Juliao, 2011, p.74)

A partir de lo que expone Juliao (2011) se entiende que la investigación cualitativa es el primer acercamiento de la realidad donde se realiza una descripción de los conflictos que se presentan a diario en este contexto, teniendo en cuenta su núcleo familiar, sus

necesidades y como la institución, sus docentes aportan en la formación de la solución de conflictos; por esta razón las herramientas de recolección de datos juegan un papel importante en el análisis.

## 4.2 Enfoque

### **Histórico hermenéutico**

El enfoque hermenéutico es una parte importante de la investigación ya que nos permite interpretar la información como lo afirma: Dilthey “Las ciencias del espíritu-saberes sobre la cultura, la sociedad, el hombre, la religión o la historia intentan definir el propio estatuto científico desde un presupuesto fundamental: los hombres ponen en las propias creaciones un sentido, que, para ser captado, exige un método propio de comprensión, diverso al practicado por las ciencias de la naturaleza. Hermenéutica sería, en este caso, el arte de descifrar el sentido de las creaciones del hombre, de comprender sus textos literarios y sus documentos históricos”.

(Recuperadode:<http://institucional.us.es/revistas/themata/01/05%20Gomez%20Heras.pdf>)

Por consiguiente se afirma que la hermenéutica posibilita el dialogo y busca la interpretación de información construida a partir de la realidad, teniendo en cuenta el sujeto de manera individual; como sucede en este caso con los estudiantes, profesores, conflictos, procesos y acciones que inciden en la formación de esta población, pues busca interpretar los sentidos culturales que la investigación construye a partir de lo expresado por la población.

### 4.3 Método de investigación

#### Etnográfica

Para poder cumplir con los objetivos propuestos en este trabajo de investigación se basa en la deducción, análisis y síntesis de la información utilizando la investigación cualitativa de donde se desglosa uno de los métodos más relevantes que es el etnográfico, reconocido por lograr obtener conocimientos de la vida social, describir e interpretar fenómenos sociales, como lo expone: Rosana Guber (2001) afirma “Como un método abierto de la investigación en terreno donde caben las encuestas, las técnicas no directivas-fundamentalmente, la observación participante y las entrevistas no dirigidas-y la residencia prolongada con los sujetos de estudio, la etnografía es el conjunto de actividades que suele designar, como trabajo de campo cuyo resultado se emplea como evidencia para la descripción. Los fundamentos y características de esta flexibilidad o apertura radican precisamente en que son los actores y no el investigador, los privilegiados para expresar en palabras y en prácticas en sentido de su vida, su cotidianidad, sus hechos extraordinarios de su devenir”.

Recuperado de:

(<http://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=Ab6Rkc2iypEC&oi=fnd&pg=PA11&dq=metod>)

En esta investigación se eligió el método etnográfico ya que su propósito es la recolección, entender las dinámicas de la población, recolectar datos específicos del contexto donde se lleva a cabo esta investigación; se concentra en la práctica cotidiana dedicada a la observación y descripción de distintos aspectos de la población, para comprender formas de vida, sus habilidades y la capacidad de integrarse en el contexto.

Su principio de análisis es la etnología que busca establecer características comparativas entre diferentes contextos y sus técnicas de recolección son la observación participante, las entrevistas, donde el registro de datos se hace a través del diario de campo, los talleres y la fotografía.

#### **4.3.1 Características de la etnografía**

El primer paso para realizar el proceso de la etnografía en la investigación, es la observación del escenario, una observación profunda del campo de la investigación, resaltando las características más importantes comenzando desde la localidad de Usme, del barrio Alfonso López, de la institución educativa Estanislao Zuleta y con la población de los grados cuarto de la jornada de la tarde, para observar las características de esta población y así delimitar nuestra pregunta problema para la investigación y por medio de la auto-observación encaminar nuestra investigación.

Por consiguiente se realiza la observación enfocada a la problemática a diversas teorías en causas históricas, estructurales y coyunturales dándole sentido a la realidad, a la identidad de los actos y a la relación con la comunidad; de esta manera se busca alcanzar los objetivos planteados a partir de las investigaciones y por medio de los autores dando de igual manera nuestro punto de vista con relación al campo donde se llevó la investigación.

Al darle una dirección a la investigación de forma cualitativa, fluye el método de investigación etnográfico dando paso a las herramientas e instrumentos para la recolección de información como: entrevista, talleres y diarios de campo; y al recolectar esta información surgen los tres ejes de análisis:( el conflicto una oportunidad de aprendizaje y de relaciones sociales de los niños y las niñas en la escuela).Se hace el análisis detallada de

toda la información almacenada durante el proceso de nuestra investigación de una manera analítica dando respuesta a los objetivos planteados a partir de nuestra pregunta problema, llegando a amplias conclusiones de toda la observación que se realizó a partir de la tramitación de conflictos de los niños y niñas en la institución.

#### **4.5 Población y muestra**

La investigación se lleva a cabo en el colegio Estanislao Zuleta, con los estudiantes de los grados 403, 404, 405 y los docentes.

##### **Población**

El proyecto se realizó en el colegio Estanislao Zuleta, esta institución cuenta con una planta física donde están distribuidos 13 salones divididos por los siguientes grados y clasificación según la edad: uno de kínder que cuenta con 20 niños entre las edades (4 años a 5 años), uno de transición que cuenta con 30 niños entre las edades (5 años a 6 años), dos de primero que cuentan con 35 a 40 niños cada uno entre las edades (6 años a 7 años), dos de segundo que cuentan con 35 a 40 niños cada uno entre las edades (7 años a 8 años), dos de tercero que cuentan con 35 a 40 niños cada uno entre las edades (9 años a 10 años), tres de cuarto que cuentan con 35 a 40 niños cada uno entre las edades (10 años a 11 años) y por último dos de quinto que cuentan con 35 a 40 niños cada uno entre las edades (11 años a 12 años); además de ello se cuenta con un total de 14 docentes titulares más 2 docentes que realizan cambio frecuente entre todos los salones.

Dentro de los grados cuartos se localiza un total de 115 niños, con los cuales se realizó el proyecto de investigación ya que es el curso que posee más salones y en la observación realizada son los cursos que más conflictos presentan en la convivencia dado a sus edades.

##### **Muestra**

Con lo observado y analizado de los 115 niños y niñas que conforman el nivel de cuarto de primaria, en el grado 403 se tomó como muestra una actividad realizada a todo los estudiantes del salón, en el grado 404 se realizó un taller a todos los estudiantes del salón y



al grupo 405 se tomó 10 estudiantes para realizar una entrevista. A los docentes se les realizó varias entrevistas y un grupo focal.

#### **4.6 Técnicas de recolección de datos**

Para la recolección de información se utilizan tres herramientas a partir de ellas se indagará acerca de las emociones, actitudes y contextos por docentes y estudiantes se realizarán con el fin de profundizar o aclarar información recolectada o la recolección simbólica que nos permite construir el mundo o realidades.

##### **4.6.1 La observación**

La observación es una herramienta que consiste en observar atentamente los hechos o casos, tomar su información para hacer el análisis respectivo. El observar se constituye como la principal fuente de conocimiento humano en la que exige una actitud, y una postura. Hay diversas formas de observar como lo afirma Bonilla y Rodríguez (1997):

En la investigación cualitativa la observación constituye otro instrumento adecuado para acceder al conocimiento cultural de los grupos, a partir de registrar las acciones de las personas en su ambiente cotidiano. A diferencia de las entrevistas individuales o grupales, que captan la información considerando solamente la perspectiva de los sujetos sin indagar por el contexto físico inmediato, la observación enfatiza principalmente este último

aspecto, haciendo cortes temporales y espaciales para comprender en detalle escenas culturales específicas.

Observar, con un sentido de indagación científica, implica focalizar la atención de manera intencional, sobre algunos segmentos de la realidad que se estudia, tratando de captar sus elementos constituidos y la manera cómo interactúan entre sí, con el fin de reconstruir inductivamente la dinámica de la situación. (pg.118).

La observación se realiza cuando el investigador se mantiene al margen de la acción que está estudiando, como un espectador pasivo, que se limita a registrar la información que percibe, aparece sin interacción, ni implicación alguna. Se evita la relación directa con los sujetos del contexto, buscando obtener la mayor información posible. Este modo de observar es muy apropiado para el estudio de cómo transcurren las clases, los descansos, salidas pedagógicas y los juegos libres etc., utilizando como un instrumento esencial para la recolección de datos.

Al momento de utilizar la técnica de la observación como instrumento para la recolección de datos, el investigador debe tener claros los objetivos de la investigación; es necesario realizar un adecuado manejo de la técnica, para lograr recoger la información pertinente y así elaborar de forma adecuada los diarios de campo. Para este proyecto de investigación la observación fue pieza fundamental para tener claridad de cómo conviven los niños y las niñas de los grados cuarto.

#### **4.6.2 Observación participante:**

Durante el proceso de investigación, para recolectar la información, el investigador debe seleccionar el conjunto de sujetos a quienes se van a investigar, a los cuales además de observar e interactuar con ellos, puede utilizar técnicas como la entrevista, la encuesta, la revisión de documentos y el diario de campo o cuaderno de notas en el cual escribe la información de lo vivido y observado, para poder organizarlas posteriormente.

Consiste en observar de forma activa las experiencias y vida cotidiana del contexto a investigar, para conocer directamente toda la información que poseen los sujetos de estudio sobre su propia realidad y conocer lo habitual de un grupo desde el interior del mismo.

Se realizó la observación participante en los grados cuartos por medio de los talleres y de las entrevistas realizadas a cada niño y niña, para hallar información más clara y precisa y así convirtiéndola en ficha clave de la investigación.

#### **4.6.3 La entrevista:**

Esta investigación permite obtener datos mediante un dialogo entre el investigador y el entrevistado como afirma Bonilla (1997):

"En el contexto de la investigación cualitativa, la entrevista abierta y personal es un instrumento muy útil para indagar un problema y comprenderlo tal como es conceptualizado e interpretado por los sujetos estudiados, sin imponer categorías preconcebidas. En términos generales, la entrevista personal puede definirse como una conversación o un intercambio verbal cara a cara, que tiene como propósito conocer en

detalle lo que piensa o siente una persona con respecto a un tema o una situación particular. (pg. 93)

De acuerdo con lo anterior la entrevista es un instrumento de recolección de datos que se utiliza para acercarnos y comprender la realidad que vive cada sujeto y facilita la interacción del investigador con el sujeto a partir de las preguntas planteadas; como se realizó con la docente Diana Puentes del grado 403, que de forma libre expuso como surgen los conflictos y como se tramitan en la institución.

De igual manera también existen otros tipos de entrevista que permiten la recolección de información:

- ✓ Entrevista Guiada: necesario contar con una guía de entrevista, esta puede contener preguntas abiertas o temas a tratar, los cuales se derivan de los indicadores que deseen explorarse.
  
- ✓ Entrevista de grupo focal: consiste en la reunión de un grupo de personas, entre 6 y 12, con un moderador, investigador o analista; encargado de hacer preguntas y dirigir la discusión, su labor es la de encauzar la discusión para que no se aleje del tema de estudio. Las preguntas son respondidas por la interacción del grupo en una dinámica en que los participantes se sienten cómodos y libres de hablar y comentar sus opiniones.
  
- ✓ Entrevista no formal: es aquella en la que se trabaja con preguntas abiertas, sin un orden preestablecido, adquiriendo características de conversación, esta técnica

consiste en realizar preguntas de acuerdo a las respuestas que vayan surgiendo durante la entrevista.

A través de este implemento de recolección de datos se puede tener conocimiento claro de que piensan la personas acerca del tema de la investigación, de una manera libre y obtener respuestas verbales al momento de la conversación, dicha entrevista se realizó a la docente encargada del curso 403.

#### **4.6.4 Taller:**

El taller está destinado para obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigado o consultado llena por sí mismo.

Recuperado:

([http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/Discapacidad/Tecnicas\\_Procedimientos\\_Recoleccion.on.pdf](http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/Discapacidad/Tecnicas_Procedimientos_Recoleccion.on.pdf))

Otra técnica que se utilizó durante el proceso de la investigación fue el taller, el cual se realizó al curso 404 para realizar la recolección de información acerca de los conceptos de conflicto, proceso y algunas acciones que realizan los estudiantes al momento de enfrentar el conflicto.

#### **4.6.5 Diario de campo:**

Los diarios de campo son instrumentos que utilizados para la recolección de datos del presente proyecto, éstos poseen dos características fundamentales la descripción y la reflexión, en la descripción se narran los acontecimientos más significativos durante la

realización de los talleres y en la reflexión las investigadoras realizan los aportes que cognitivos, emocionales, de conducta entre otros que creían relevantes e importantes para la investigación.

Se elaboran a través de entrevistas, observaciones, talleres y actividades que se trabajan con los niños y niñas en el momento de realizar la visita a la institución para poder obtener toda la información necesaria y luego proceder a analizarla.

Bonilla y Rodríguez (2005) afirma: El diario de campo debe permitirle al investigador un monitoreo permanente del proceso de investigación. Puede ser especialmente útil ya que el investigador debe tomar nota de aspectos que consideren importantes para organizar, analizar e interpretar la información que se está recogiendo. (pg. 129)

Para poder completar la investigación se debe hacer uso de este instrumento, ya que permite la recolección de información clara y precisa para mantener un registro completo y comprensivo de todos los detalles relacionados con los objetivos de esta forma se puede llegar a obtener información de lo que se hace, se piensa y se siente, que aporte durante el proceso de la investigación.

#### **4 RESULTADOS**

El presente capítulo pretende mostrar de manera clara los alcances, análisis y reflexiones que se obtuvieron durante la investigación y su relación con la cuarta fase del enfoque praxeológico "la devolución creativa". Se debe reconocer que los resultados en un proyecto de investigación se convierten en la parte esencial del mismo, pues permiten relacionar y analizar la realidad objeto de la investigación con la teoría y sus alcances. Durante el

capítulo se observará el análisis de las categorías conceptuales desde la realidad y la teoría, llegando a reflexiones en cuanto a la tramitación de conflictos en el colegio Estanislao Zuleta sede B.

Para comenzar, se reconoce que la devolución creativa es la cuarta fase del enfoque praxeológico, según Juliao (2011), es una etapa fundamentalmente prospectiva, que responde a la pregunta: ¿qué aprendemos de lo que hacemos? La prospectiva es una representación que pretende orientar el proyecto y la práctica del profesional/praxeólogo; una representación donde el futuro es planteado a priori como un ideal. Tiene una función de sueño, de deseo, de anticipación. Ella pretende un actuar y nuevas vías de acción, un cambio y no una simple descripción de lo que va a pasar; en otras palabras, comprende una dimensión evaluativa desde otro futuro posible. (pg. 144)

Esta cuarta fase el investigador recopila información y reflexiona sobre el proceso y resultado de la intervención, a continuación se plantea la organización de las técnicas de análisis y resultado.

### **5.1 Análisis de resultados**

El presente capítulo tiene como objetivo dar a conocer los resultados que se obtuvieron a partir del método de investigación cualitativo, que conlleva a la construcción de una realidad expresada e interpretada por medio de la etnografía como técnica seleccionada para realizar la observación, entrevistas, diarios de campo y de las categorías conceptuales

con los sustentos teóricos, para llevarlo a cabo, se tuvieron en cuenta tres ejes de análisis que se relacionan en la siguiente matriz:

### Proceso de análisis

Eje de análisis	Teoría	Instrumentos
<p>El conflicto una oportunidad de aprendizaje y de relaciones sociales de los niños y las niñas en la escuela.</p>	<p>Cohen, “El conflicto una oportunidad de aprendizaje”. Para este autor el conflicto es una oportunidad de aprendizaje y se convierte en parte inevitable de la vida y es ahí donde se encuentra la oportunidad de adquirir un aprendizaje tanto a nivel social como de crecimiento personal mediante experiencias significativas que se presentan en la escuela</p> <p>John Lederach, “Percibir es un proceso a través del cual</p>	<p>Diarios de campo, el taller, el grupo focal a los docentes y la entrevista a la docente Diana Marcela.</p> <p>A partir de esta técnicas de recolección de información donde la docente logra describir como los estudiantes realizan un proceso para solucionar los conflictos donde se evidencia su aprendizaje al momento de identificarlos y solucionarlos, una parte importante de este proceso de aprendizaje ocurre en el momento en que los</p>



	<p>podemos llegar a interpretar en pocos segundos la realidad que nos rodea. Es por lo tanto un proceso auto organizado de procedimiento de datos. Para entender el conflicto es necesario conocer las percepciones que cada persona trae y que cada uno de ellos sea capaz de aproximarse a las percepciones del otro”</p>	<p>estudiantes realizan un escrito en su observador, donde describen los sucesos de los hechos ocurridos y logran identificar cual fue su papel y reflexionar acerca de lo sucedió en el conflicto.</p>
<p>Conflictos más agudos de los niños y las niñas en la escuela.</p>	<p>Lederach, “Elementos importantes para identificar el conflicto” Estos elementos que expone el autor ayudan a identificar y describir factores que influyeron en el conflicto, partiendo desde las personas como ente primordial observando sus necesidades, comportamiento</p>	<p>Diarios de campo, el taller, el grupo focal a los docentes y la entrevista a la docente: Patricia Valderrama La entrevista que se le realizo a la docente permitió identificar alguno de los conflictos más agudos que ocurren con frecuencia entre los estudiantes de cuarto grado y la</p>

	<p>y actitudes en el conflicto y como segunda medida el proceso donde se identifica la gravedad de él y por último el problema donde se establece los intereses y causas.</p>	<p>importancia de seguir el conducto regular en el proceso para la solución del conflicto expresando la falta de figura de autoridad o abandono familiar, la falta de comunicación y lo común que se ha vuelto invertir más tiempo en solucionar discusiones que en la parte académica expresan los docentes de la institución.</p>
<p>La tramitación de los conflictos de los niños y las</p>	<p>Alberto Vittone, “mecanismos alternativos de solución de conflicto” Este autor expone algunos mecanismos que aportan a la resolución de los conflictos los cuales son inevitables, partiendo desde el dialogo y buscando una solución que beneficie a las dos partes.</p>	<p>Observación y taller a estudiantes : Estas técnicas permiten identificar como los docentes posibilitan a los estudiantes la participación en la tramitación de la solución del conflicto, a partir de las respuestas de los niños y niñas, utilizando varias estrategias para que los actores</p>

<p>niñas actores protagónicos del proceso.</p>		<p>protagónicos del proceso  utilicen como primera medida  la mediación pedagógica entre  las personas involucradas en el  conflicto guiadas por el  docente quien registro lo  sucedido partiendo por el  respeto de los derechos, como  segunda medida expresan por  escrito lo sucedido realizando  un compromiso entre los  estudiantes, como tercera  medida si las dos primeras  estrategias no ayudan a la  solución del conflicto, se  promueve una actividad  pedagógica donde se realice  una reflexión con la ayuda de  los padres de familia o  acudiente para que los  estudiantes expliquen a sus  demás compañeros del salón,  como cuarta y última medida</p>
--	--	---

		<p>se implementara el protocolo de tipo dos y tres donde los estudiantes serán dirigidos a coordinación, consejo académico y rectoría.</p>
<p>La escuela un escenario en que la infancia tramita conflictos para construir país.</p>	<p>Decroly “Escuela activa” En los aportes que nos da este autor para la escuela expone que la pedagogía debe ser basada en el respeto por el niño y su personalidad con el objetivo de preparar a los niños y niñas para vivir en libertad.</p> <p>Paulo Freire, “La escuela es uno de los lugares más privilegiados para la enseñanza, es un lugar donde se debe acoger, se acepta, se respeta a los niños y a las niñas ya que es un espacio donde se comparte, se convive</p>	<p>Talleres a estudiantes, diario de campo y grupo focal :</p> <p>Con la ayuda de las técnicas que se implementaron al grado 405, se logra evidenciar como los estudiantes a pesar de la poca información que poseen sobre la tramitación de conflictos logran solucionarlos buscando la ayuda de terceras personas como su mejor amigo o a su docente acompañante, tomando como opción el dialogo como medio de solución, para no llegar más allá de las discusiones ; pero en algunas ocasiones cuando es</p>

	<p>entre el educador y el educando aprendiendo así uno del otro garantizando una buena convivencia y el respeto”</p>	<p>inevitable el conflicto los estudiantes llegan a una reflexión después del conflicto, comprendiendo si sus acciones fueron buenas o malas.</p>
--	--	---

## 5.2 Interpretación de resultados

### **El conflicto una oportunidad de aprendizaje y de relaciones sociales de los niños y las niñas en la escuela.**

A partir del marco de conflicto donde se relacionan distintas personas, se da un proceso interactivo en el escenario escolar, siendo este lugar donde se encuentran distintos grupos de personas con diferentes características, edades y capacidades.

Siendo el conflicto uno de los principales ejes de esta investigación, motivo de análisis y de reflexión, se trabaja el aprendizaje que se construye a partir de las relaciones entre pares y las desestabilizaciones, transformaciones en la convivencia, ya que los niños y las niñas tienen sus propias creencias y gustos pues cada estudiante es diferente.

Desde el postulado de Cohen, se concibe el niño como un ser diferente, a partir de la escuela siendo este un escenario donde se genera el conflicto ya que hace parte de la vida las diferencias entre pensamiento y actitudes y de esta manera se busca describir como se realiza este proceso de aprendizaje entre los niños y las niñas de los grados cuartos de

primaria de la institución educativa distrital Estanislao Zuleta de la jornada de la tarde sede B, se realizó una observación y una entrevista a la docente Diana Marcela quien tiene a cargo el grado 405.

Ella relata que su labor como docente en esta institución inicio hace tres años, como directora de los grados cuartos y así ha sido hasta el momento, gracias a esos años de experiencia en la institución conoce muy bien el proceso de sus estudiantes a nivel personal social y como ha influido en el crecimiento y desarrollo de los niños y las niñas de esta institución a partir de todas las herramientas y técnicas que cada docente maneja con sus estudiantes.

La docente explica y considera esencial el desarrollo social de los niños y las niñas y por esto promueve la comunicación y el dialogo siendo una de sus estrategias para la solución de los conflictos y expresa que en medio de sus clases se ha presentado varias situaciones de conflicto donde lamentablemente tiene que parar la clase para buscar la solución de la situación presentada siguiendo el conducto regular que maneja esta institución donde la primera medida es que los estudiantes se dirijan al docente acompañante, ella prefiere sentarse escuchar a los involucrados en el conflicto o problema, para luego buscar la reflexión e implementar los valores que en casa no se refuerzan.

Por otra parte y retomando los aportes de Vinyamata (1999) se tiene en cuenta como los conflictos son el motor de las relaciones, donde a partir de la observación en la institución, se describe como las relaciones que se generan en la escuela vienen permeadas por el contexto donde crece y se desarrolla el niño y la niña, ya que en algunos casos los estudiantes viven situaciones vulnerables en sus familias como violencia intrafamiliar, y en

consecuencia algunos estudiantes de los grados cuarto vienen a enfrentar conflictos intrapersonales, no solo de la escuela si no los que también se generan desde su casa, influyendo en el comportamiento y actitud que toma el niño al momento de realizar sus actividades en la escuela generando un ambiente de conflicto interpersonales.

Estas relaciones interpersonales son esenciales en el proceso de aprendizaje y tiene una consecuencia directa en el desempeño de los alumnos, cuando las interacciones que se producen en el grupo de pares no son adecuadas, se genera un contexto desfavorable para la construcción de autoestima, de vínculos de amistad, de habilidades sociales que constituyen elementos que determinan la vida social de los niños. Las interacciones amistosas, de respeto y de apoyo, facilitan la adopción de otros puntos de vista, y pueden fortalecer la posición debilitada de los niños en el grupo.

Con referencia a los conflictos mencionados que vive cada estudiante desde su contexto y a pesar del esfuerzo que realizan los docentes por llevar un ambiente de armonía y respeto, destacando la capacidad de los estudiantes para convivir con tantos niños y niñas en un solo espacio, es inevitable que los conflictos se generen por las cargas emocionales que los niños traen desde su casa y chocan con las reglas de la institución como cumplir horarios rígidos, encontrar filas para entrar o salir, estipular horarios para comer o jugar y reglas en el aula de clases como permanecer sentado el tiempo que el docente considere necesario, entre otros factores que influyendo en las relaciones con sus compañeros y docentes.

Con la ayuda de la observación se consciente que no hay una solución única para los conflictos dentro de la institución y que tampoco existe solo una causa que los ocasione, de esta misma manera se considera que los conductos regulares de convivencia no garantizan

la solución de conflicto ya que personas externas al contexto donde sucedió la situación pueden percibir como problema una situación que desde la mirada de los alumnos solo fue una manifestación de identidad grupal, lo que quiere decir que es necesario buscar el origen e involucrarse en el espacio donde sucedió.

Por tanto, el manual de convivencia solo contribuyen a la solución buscando que los estudiantes sean autónomos, a partir de sus habilidades pero con un debido acompañamiento promoviendo el desarrollo consciente y responsable de los estudiantes a partir de las acciones que sucedieron; se busca orientar los estudiantes en el proceso de formación y concientizándolos de sus derechos y deberes dentro de las conductas que se dan en las relaciones, buscando una convivencia pacífica.

Desde la observación , en la clase de la docente Patricia, se evidencia como busca fomentar hábitos de buen comportamiento como el respeto, el amor propio y la responsabilidad a partir de cualquier situación por más insignificante que sea la docente pone esos ejemplos para que cada estudiante al momento de enfrentarse a un conflicto se logre colocar en la posición del otro, para que el mismo aporte ideas que sirvan al momento de tramitar sus propios conflictos.

Desde el postulado de Cohen, afirma que el conflicto es una oportunidad de aprendizaje y se convierte en parte inevitable de la vida y es ahí donde se encuentra la oportunidad de adquirir un aprendizaje tanto a nivel social como de crecimiento personal mediante experiencias significativas que se presentan en la escuela. En este sentido los docentes buscan que toda la comunidad educativa utilice la comunicación y la participación para



reconocer a los estudiantes como sujetos de derechos al implementar la autonomía en la solución del conflicto para la construcción del aprendizaje.

Para analizar este eje, también se tomaron en cuenta los talleres realizadas a los niños y niñas del grado 405 de la institución educativa; al interpretar las diferentes respuestas de los estudiantes, se reconoce que el conflicto o problema para los estudiantes solo sucede cuando hay agresión física y se evidencia que el aprendizaje después de la acción, es no volver agredir al compañero pues al ponerse en la posición del otro entienden que esa no es la solución correcta, que al otro compañero le duele las agresiones físicas o verbales y que se puede buscar la ayuda de la docente para la solución. Como lo expresan los estudiantes al contestar una de las preguntas del taller realizado.

¿Qué aprendes tú después de haberte enfrentado a una pelea?

Nombre	Respuesta
Paula	Me siento mal con dolor en el corazón y cuando se soluciona me siento aliviada.
Dayana	Que uno debe respetar a los demás
Brayan	Que no hay que tratar mal a los compañeros, no agredirlos, no irrespetarlos y hay que ser amable
Karoll Natalia	Pues que si no quiero que me peguen, no provoco que me peguen.

Valentina	Que uno no debe ser así, que uno debe cambiar, que las cosas no se solucionan pe.liando y bueno a veces uno se siente fuerte.
-----------	---

Desde las respuestas generadas a partir del taller, se analiza lo positivo el conflicto, pues los estudiantes aprenden a comportarse, aprenden a convivir con el otro, a respetar, a desarrollar valores, desarrollando la capacidad de expresarse y de reflexionar después de lo sucedido y así comprender cuál es la solución correcta.

Estas actividades donde los estudiantes expresan sus sentimientos, contribuyen para que los niños y niñas entiendan mejor cual es el camino correcto de la tramitación y quizás aún más importante, a identificar cómo se sienten las demás personas.

### **Conflictos más agudos de los niños y las niñas en la escuela**

Para lograr reconocer cuales son los conflictos más agudos que se presentan en la institución educativa Estanislao Zuleta de los grados cuarto de la jornada de la tarde se realizó una observación y entrevista a la docente Patricia Valderrama directora del curso 403, con el fin de indagar y poder entender cuáles son las acciones con más relevancia que se presentan dentro de los salones de clase y él porque surgen.

Al realizar la entrevista a la docente se logra tener un panorama de aquellos conflictos agudos que surgen a partir de la interacción entre los estudiantes, creando una descripción

más amplia de cada uno de los conflictos con la ayuda de los diarios de campo realizados en cada visita a la institución educativa.

Desde el aporte de Lederach (1984) se exponen unos elementos importantes para identificar el conflicto, estos elementos ayudan a analizar, identificar y describir factores que influyeron en él, partiendo desde las personas como ente primordial de la investigación y desde el realizar la observación de sus necesidades, el comportamiento, actitudes en el conflicto y como segunda medida el proceso donde se reconoce la gravedad de él y por último el problema donde se establece los intereses y causas.

El primer conflicto agudo que se presenta en la institución y narrado por la docente son las acciones bruscas, los incidentes entre los alumnos que se producen a lo largo de la jornada lectiva, especialmente en los momentos de esparcimiento, estas situaciones pueden venir motivadas por circunstancias que ocurren en ese momento, o bien ser consecuencia de situaciones anteriores que hayan acontecido dentro del salón de clases. Muchas veces pasa cuando están jugando y sucede de forma involuntaria al no medir la fuerza, terminan lastimando al otro compañero y el responde o actúa de forma agresiva por defenderse.

En segunda medida los malos hábitos de estudio se convierten en un problema agudo al momento de estar en salón de clase ya que los estudiantes les cuesta escuchar al compañero o a la docente, el no compartir al momento de realizar una actividad propuesta y a algunos estudiantes se les dificulta concentrarse e interrumpen seguido la clase al levantarse de la silla sin justificación, todas estas acciones hacen que la docente tenga que llamar la atención hasta el punto de levantar la voz para que la logren escuchar y de nuevo tener el control del grupo.

El tercer conflicto es evidenciado por la docente, donde expresa que no cuenta con el apoyo de la familia en algunos de los estudiantes ya que nota abandono y la ausencia de sus padres, viéndose reflejado en los niños y niñas por medio de sus actitudes y lenguaje, pues afirma la docente que los estudiantes son el reflejo de lo que sucede en casa ya que sus acciones agresivas e inadecuadas como gritar, empujar y el vocabulario que manejan al momento de dirigirse a sus compañeros no es el adecuado, esto se logró evidenciar en la hora del descanso donde un compañero le decía al otro “deje de chibiar porque o sino le casco”.

Si se toma en cuenta a Lederach y sus valiosos aportes es necesario tener en cuenta el contexto o panorama donde se desarrolla cada niño y niña como las causas que los conllevan a actuar de determinada manera influye en su ámbito escolar de tal forma que la docente a partir de su observación detallada logra afirmar que el comportamiento del estudiante genera un conflicto agudo.

Como cuarto conflicto evidente en la escuela, fue al transitar por las aulas del cuarto grado por repetitivas ocasiones realizando una observación detallada de cómo son las relaciones de los estudiantes, se encontró que existe exclusión al niño diferente ya sea por su raza, forma de expresarse o condición física como al gordo, el que usa lentes o al que habla distinto; empleando expresiones como “el cuatro ojos”, “el negro”, “la gomela”.

El quinto conflicto presentado, son las situaciones en las que dos o tres alumnos impiden con su comportamiento el desarrollo normal de la clase, obligando al profesor a para la clase y emplear cada vez más tiempo en controlar la disciplina y el orden o motivar a los estudiantes a prestar atención, como sucedió con un estudiante de 404; cuando ingresamos

al salón para realizar una observación nos sentamos en la parte de atrás del salón y notamos como el estudiantes tenía sobre la mesa varias cartas con dibujos de manga y toda su concentración en un cuaderno donde estaba dibujando los muñecos que tenía en las cartas y llamando la atención de los compañero que lo rodeaban; la docente se dio cuenta de lo sucedido y se le acerco diciéndole que por favor guardara sus cosas y saliera del salón, ella tuvo que para su clase para salir hablar con el estudiante y lograr hacer la clase con normalidad; la docente nos expresó que situaciones como esas pasan con mucha frecuencia y que les preocupa por que interfiere en el aprendizaje de los demás estudiantes que no están involucrado.

Una descripción y a manera de conclusión a partir de la observación que se realizó de los niños y las niñas en proceso de investigación del conflicto, es como la agresión física o los insultos alcanzan una incidencia mayor entre niños, y las niñas si bien no se agreden con tanta frecuencia, acostumbran a hablar mal unas de las otras, en muchos casos, se crea un clima de violencia afectando las relaciones interpersonales.

### **La tramitación de los conflictos de los niños y las niñas actores protagónicos del proceso.**

Para poder identificar que los niños y las niñas son los actores protagónicos de los procesos en la tramitación de los conflictos es necesario conocer cómo se realiza este proceso dentro de la escuela, que conceptos tienen los estudiantes acerca de la tramitación y hasta qué punto los docentes influyen en el proceso.

Según Alberto Vittone existen mecanismos alternativos de solución de conflicto que aportan a la resolución de los conflictos los cuales son inevitables, partiendo desde el diálogo y buscando una solución que beneficie a las dos partes. A partir de esta afirmación y con la ayuda del taller realizado a los estudiantes se logró evidenciar como el diálogo es parte fundamental de la tramitación de los conflictos donde los niños y las niñas implementan varias alternativas para lograr cumplir el proceso.

Se evidencia que los estudiantes son actores protagónicos de la tramitación de los conflictos, a partir del análisis realizado a cada uno de los talleres que se le hicieron a los estudiantes del curso 403 se observó que existen varias maneras de tramitar sus propios conflictos independientemente que sean buenos o malos.

Todo este proceso surge a partir de las relaciones que se genera con el docente y estudiante, pues en muchas ocasiones surge una barrera entre ellos puesto que los estudiantes ven al docente como una figura de autoridad y se hace más complicado establecer un dialogo para identificar la visión del mundo que los niños y las niñas construyen por medio de su propia realidad, personalidad y hábitos que incorporan en el aula para formar una historia grupal en el salón de clases.

El primer mecanismo para tramitar los conflictos donde los niños y la niñas son los actores principales comienza, partiendo del diálogo para entender el punto de vista del otro compañero implementando la escucha y de esta manera determinar cuál fue la falta o la causa del conflicto, si ninguna de las dos partes llega a un acuerdo positivo la opción que escogieron los estudiantes es buscar la ayuda de un adulto, en este caso el docente.

La institución busca que los estudiantes adquieran diferentes habilidades como la empatía para promover una conducta asertiva que valore las acciones y los esfuerzos de los demás compañeros, desarrollando la comprensión hacia las necesidades y los comportamientos ajenos, al poder reflexionar frente a diferentes imágenes o percepciones de una situación y posibilitar la capacidad de ayudarse entre sí y se dé la cooperación.

Como segunda medida la implementación de habilidades sociales como la cooperación, la comunicación la comprensión para favorecer las estrategias de solución de conflictos interpersonales y les permita a los niños y las niñas expresar correctamente el propio punto de vista al tiempo que aprenden a respetar el de los demás. En tercer lugar desarrollar la autonomía para que comprendan las consecuencias de las conductas y adquieran conciencia de la responsabilidad personal de lo que implica tomar decisiones y reconocer influencia que los demás pueden ejercer sobre las propias determinaciones.

Estimular la empatía, educar en el respeto de los derechos humanos, enseñar habilidades que permitan resolver conflictos o expresar la tensión sin recurrir a la violencia son objetivos de la institución educativa y del manual de convivencia para mejorar el clima escolar, donde a partir de la información suministrada por el colegio se implementan el aprendizaje cooperativo, el diálogo entre compañeros y la democracia participativa; para producir una convivencia de calidad.

Estas habilidades mencionadas anteriormente, son promovidas por la institución educativa para buscar en los estudiantes autonomía en la tramitación de los conflictos; a partir de la observación que se realizó en cada visita a la institución educativa se logra evidenciar como es la intervención de los estudiantes cuando se encuentran en un conflicto y como

llegan a la solución a partir del trabajo en equipo, pues es indispensable para la construcción de conocimientos, experiencias en beneficio del grupo, pero con un aporte individual.

Otra característica de la tramitación donde los estudiantes son los actores protagónicos del proceso es ellos mismos no logran solucionar sus conflictos por medio del diálogo y buscan la solución por medio de acciones violentas como golpear al compañero, por consiguiente es necesario seguir el conducto regular para remitir a coordinación y a partir de una narrativa (el observador del alumno) logre describir lo que sucedió durante el conflicto, esto hace que él sea consciente de lo sucedido; un ejemplo de esto sucedió en la hora del descanso cuando un grupo de estudiantes discutían por el espacio de la cancha y al no lograr solucionarlo se dirigieron a coordinación por los hechos ocurridos que narraron en el observador : “ la versión es que estábamos en la cancha y nos tocaba la mitad de la cancha y se nos yba el balón y guandavid se posia a correr por toda la cancha y todos les decíamos que dejara de molestar y él seguía molestando entonces yo tenía el pie ahí y él me pego duro y mariana le troncho los deos y después mariana y yo vinimos a coordinación lo llevamos y estaba la profe nos preguntó y él dijo que no nos había hecho eso”.

Los estudiantes que estaban involucrados en el conflicto deben seguir un proceso para tramitarlo donde el paso a seguir después de realizar el observador es llegar a un acuerdo con el coordinador y darle solución a lo sucedido donde las dos partes se comprometan. A partir de lo que expone Alberto Vittone y el proceso que se realiza con los estudiantes se evidencia que se debe implementar el diálogo y al compromiso de las dos partes para llegar a la tramitación.



Como se evidencio en el ejemplo se le permite a los estudiantes propiciar el diálogo y que sean capaces de creer la posibilidad de transformar y construir el conocimiento, de crear, de ser mejores personas, y de esta manera promover propuesta de enseñanza a los intereses y necesidades de los alumnos, generando un clima en que todos pueden aprender y permite superar obstáculos que produce el conflicto a partir del aprendizaje que apunte a realizar actividades significativas que posibilite la participación donde ellos logren reconocer sus errores.

Pero como se tiene presente que todos los estudiantes no son iguales, algunos utilizan la tramitación no para la solución sino para darle otra dirección al conflicto donde las acciones que toman no son las más adecuadas, como golpear al compañero, integrar otro compañero al conflicto buscando ayuda para molestar al otro, correr en otra dirección o ignorarlo, buscar los insultos como forma del dialogo o crear un chisme de lo sucedido, como se interpretó desde el taller realizado a los estudiantes.

### **La escuela un escenario en que la infancia tramita conflictos para construir país**

Si se toma en cuenta a Paulo Freire y sus valiosos aportes, se concibe la escuela como un escenario donde los niños y más niñas construyen país a partir de los conocimientos adquiridos y la capacidad para emplearlos en el contexto donde se desarrolla, como se vio

evidenciado en los estudiantes con la ayuda de las técnicas implementadas para analizar este aspecto.

El contexto y la realidad de la que forma parte la institución en la vida escolar y familiar; la pobreza, la baja calidad de vida y la inseguridad son algunos aspectos que se originan en el contexto e influyen en las conductas de los alumnos. Sin embargo, la manera en que la escuela se relaciona con el contexto puede variar y conducir a distintos resultados.

Es necesario concebir la realidad sobre la cual la escuela puede actuar y transformar a partir de relaciones con la comunidad para la enseñanza de conocimientos y promover el uso de la escuela en actividades culturales que enriquecen a los estudiantes en la relación de su entorno y la participación.

Con la ayuda de los talleres que se realizaron a los niños y niñas del grado 405 se logra evidenciar como los estudiantes a pesar de la poca información que poseen sobre la tramitación de conflictos logran solucionarlos buscando la ayuda de terceras personas como su mejor amigo o a su docente acompañante, tomando como opción de solución el diálogo.

Por medio del taller se analiza como los estudiantes enfrentan los conflictos en cualquier circunstancia por medio de la siguiente pregunta ¿Cuándo me siento enojado o enojada intento? Algunos estudiantes se enfrentan a la realidad por medio de los golpes pensando que así el enojo se les pasará, otros a partir de sus sentimientos buscando la solución en llanto y otros buscan realizar actividades como ver televisión, dormir o pensar en otras cosas para olvidar el enojo.

A partir del análisis del taller, se refleja que uno de los grandes desafíos que enfrenta la escuela frente a los problemas de convivencia es como enseñarles a los estudiantes a asumir

con responsabilidad los conflictos, esto depende del esfuerzo y entrega del docente al favorecer su desarrollo, proporcionando las bases como los valores, principios y normas de comportamiento para vincularlos al mundo externo de la vida cotidiana.

Según las palabras de Decroly afirma que la pedagogía debe ser basada en el respeto por el niño y su personalidad con el objetivo de preparar a los niños y niñas para vivir en libertad y tramitar sus conflictos desde el dialogo y la reflexión, para mejorar el clima escolar y a partir de allí se realice la construcción de un país.

La comunidad educativa debe encontrar momentos, espacios y lugares para que los estudiantes convivan, estos espacios se pueden trabajar, actividades de cooperación, de participación, haciendo protagonistas y responsables del proceso a los estudiantes, de esta manera se crea un sentimiento de pertenencia, responsabilidad y de identidad personal social. Estas actividades de participación pueden incidir en la construcción de país ya que conllevan al bienestar de unos con los otros, si se promueven estas actividades dentro de la escuela se puede mejorar la calidad de vida diaria dentro y fuera de la institución, no se debe olvidar que el educar dentro de la escuela es trabajar y educar para la vida ya que lo que se aprende no se olvida cuando es significativo para los estudiantes.

## **5 CONCLUSIONES**

Para la elaboración de este proyecto es imprescindible destacar la consecución de lo planteado, hallar coherencia entre los objetivos y la pregunta problema, para finalmente determinar la eficacia de la investigación. Para esto se realiza un análisis detallado de los

resultados de la pregunta problema y los objetivos, general y específicos, diseñados al inicio de la investigación

Durante el proceso de la investigación, con ayuda de la implementación de instrumentos de análisis se logra identificar cómo funcionan los mecanismos de tramitación de conflictos más agudos que utilizan los niños y las niñas de los grados cuarto de primaria de la Institución Educativa Estanislao Zuleta de la sede B.

En primer lugar, se puede evidenciar que en los grados cuartos de la Institución Educativa Estanislao Zuleta, los conflictos más agudos y frecuentes que se presentan a diario en el salón de clase, son comportamientos bruscos ya que en ocasiones ellos no logran controlar sus impulsos y emociones; como se puede evidenciar en el primer diario de campo donde la docente Patricia Valderrama dicta su clase en el curso 404; en segunda lugar los malos hábitos de estudio; otro conflicto agudo es expresado por la docente, donde afirma que no cuenta con el apoyo de la familia en algunos de los estudiantes ya que nota abandono y la ausencia de sus padres, viéndose reflejado en los niños y niñas por medio de sus actitudes como la falta de hábitos de educación, irresponsabilidad en sus compromisos escolares y desobediencia en las reglas de la institución; como cuarto conflicto evidente en la escuela, son las relaciones de los estudiantes, se encontró que existe exclusión por características en particular de los estudiantes, ya sea por su raza, forma de expresarse o condición física y por último el conflicto presentado por situaciones en las que dos o tres alumnos impiden con su comportamiento el desarrollo normal de la clase, obligando al profesor a para las actividades y emplear cada vez más tiempo en controlar la disciplina y el orden.

En consecuencia con los conflictos agudos mencionados anteriormente, la institución y los docentes utilizan unos mecanismos de tramitación que se dan entre los niños y las niñas de la Institución Educativa Estanislao Zuleta de la Sede B de primaria de los grados 403,404 y 405 para lograr la solución, es en primera instancia la adopción del diálogo o a la búsqueda de terceros como lo son sus compañeros o docentes directivos para solucionar sus pequeños problemas buscando la reflexión del mismo, por otro lado así como hay estudiantes que buscan el diálogo, cuando la situación no encuentra la solución a partir del diálogo autónomo, si no por el contrario busca como solución del conflicto las acciones violentas como golpear al otro compañero que se encuentra involucrado en el conflicto, de esta manera si no se encuentra la solución se debe seguir el conducto regular que comienza por realizar una descripción escrita de la situación y llamar el docente director de curso para realizar un compromiso a causa de lo sucedido; si al conflicto no se le encuentra solución con los dos procesos anteriores se remite el caso a coordinación y orientación.

Desde el análisis de los conflictos que se presentan en la institución donde se desarrolla la investigación, es importante reconocer la escuela como un escenario de tramitación de los conflictos por que desde allí se posibilitan las relaciones sociales entre diferentes grupos de personas con diferentes necesidades, capacidades, características, edades y contextos donde se generan conflictos interpersonales e intrapersonales necesarios para crear aprendizaje a nivel de comportamiento y valores.

Para concluir, es necesario reflexionar acerca de la necesidad de involucrar el contexto de cada niño y niña en la clase, favorecer no solo la participación si no la reflexión autónoma que se puede generar en cada estudiante ante la estimulación de sus capacidades y características individuales expresados a partir del conflicto y cómo los docentes posibilitan

la tramitación y la participación para favorecer el aprendizaje por medio de la comunicación.

Es necesario reflexionar sobre los mecanismos de tramitación que utilizan los niños y las niñas para darle significado al proceso autónomo que cada uno de los estudiantes de los grados cuartos de la Institución educativa Estanislao Zuleta, realizan al momento de solucionar sus conflictos; es significativo ver cómo los estudiantes integran sus emociones, sentimientos innatos y su forma de expresarse ante sus compañeros, bien sea con un abrazo, una palabra de cariño, o por el contrario con acciones agresivas. Es necesario analizar cómo la escuela le permite al niño y la niña crecer y desarrollarse como personas sociales, espontáneas donde realicen una libre expresión de sus acuerdos y desacuerdos en la tramitación de un conflicto.

Los mecanismos de tramitación que se presentan en la institución permiten, ampliar el panorama para reconocer las habilidades que cada uno de los niños y niñas fortalecen como sujetos protagónicos del conflicto que se construyen día a día a partir de la interacción con sus compañeros y docentes.

## **6 PROSPECTIVA**

Con la investigación que se realizó, se puede llegar a la conclusión que esta monografía ha permitido conocer algunos aspectos importantes con respecto a los mecanismos de tramitación de conflicto que los niños y niñas llevaron a cabo en la institución educativa,

los cuales crearon un aprendizaje significativo tanto a nivel social como de crecimiento personal y es ahí donde el conflicto se convierte en parte inevitable de la vida. Tanto para ellos como para nosotros.

Para reconocer la importancia de la prospectiva tomamos el aporte de Juliao (2011):

La prospectiva está orientada a la utopía del tipo de sociedad de hombre y mujer, y de comunidad que la nueva intervención pretende realizar desde ya en su apertura al futuro. Esta utopía permanece anclada en lo real y pide una evaluación constante de las tareas a realizar en el tiempo y el espacio.

La prospectiva pues, procura encontrar el futuro lógico de un sistema en la prolongación de los determinantes de un marco histórico particular, se trata de explorar el futuro a partir de una opción entre las tendencias del presente. Hacemos prospectiva en la vida cotidiana cuando evaluamos las consecuencias de nuestras prácticas, opciones y decisiones, y actuamos en consecuencia con dicha valoración. La prospectiva no es determinista sino ética: plantea “esto va a ocurrir si...” Ante los determinismos del azar o la necesidad, ella opone el anti-azar creado por la inteligencia, el corazón y la voluntad humanos.

La prospectiva permite integrar el corto y el largo plazo, dejar a un lado el activismo y la inmediatez y recuperar la dinámica imprescindible de la práctica.

Obtenidos. (Juliao, 2011, p.146, 147)

A partir de lo anterior la prospectiva es analizar, las dificultades que se presentaron y que no se lograron en el desarrollo de la investigación. A partir de esta investigación comienzan a surgir interrogantes los cuales se relacionan a continuación y a la vez permiten

que otros investigadores indaguen y busquen de manera consciente la respuesta que estos merecen.

- ✓ ¿Cómo los niños y las niñas en su núcleo familiar tramitan los conflictos a partir de lo aprendido en la escuela?
- ✓ ¿Qué estrategias se pueden implementar para reforzar la tramitación de los conflictos en la escuela?
- ✓ ¿Cómo la escuela puede integrar al proceso de tramitación de conflictos a los padres de familia y que ellos refuercen lo aprendido en casa?



Este trabajo de grado permite que otros investigadores lo puedan utilizar como instrumento de apoyo donde les permita analizar un contexto diferente. Además, tiene muchos elementos con los cuales los investigadores pueden acceder, relacionar y corroborar los análisis y pueden ser utilizados para la ampliación de otras investigaciones, para pensar en la escuela como un escenario de investigación y los distintos conflictos que surgen en esta, y pensar en un proyecto que promueva sujetos capaces de tramitar el conflicto a través de formas pacíficas, que permita la construcción de una sociedad distinta.

## 7 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Recuperado: Agenda de la institución Educativa Estanislao Zuleta.
- ✓ Bonilla, E. & Rodríguez, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos*. Bogotá, Colombia. Grupo Editorial Norma.
- ✓ Juliao, C (2011). *El enfoque Praxeológico*. Bogotá, Colombia. Corporación Universitaria Minuto de Dios
- ✓ Gómez, J. (1999-2014). *la hermenéutica y ciencias de la cultura*. Recuperado de
- ✓ <http://institucional.us.es/revistas/themata/01/05%20Gomez%20Heras.pdf>
- ✓ García, J. (2009). *Diseño metodológico*. Recuperado de:  
<http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/DisenoMetodologico.pdf>
- ✓ Historia de la localidad de Usme. Recuperado de  
<http://es.wikipedia.org/wiki/Usme>
- ✓ Smith, A, Taylor, N & Gollop, M. (2010). *Escuchemos a los niños*. México: Editorial.
- ✓ Fondo de cultura económico.  
Figuroa, M, Cupa, M. (2003). *Escuela sin violencia*. España: Editorial Alfaomega.
- ✓ Gómez, D, Martínez, A & Rueda. (2001). *Serie de documentos derechos de jóvenes*. Bogotá: Editorial. Cepecs.
- ✓ Uprimny, R, Bonilla, G & Gómez, J. (1998). *Resolución democrática de los conflictos en la escuela*. Bogotá: Editorial. Instituto para el desarrollo de la democracia.
- ✓ Patricia Valderrama. Entrevista realizada el 9 de septiembre del 2014 en la ciudad de Bogotá. Entrevistadores: Yudi Salas, Sandra Martínez y Yuly Luque.

- ✓ Turk Rubiano, Fernando. (2000). Barrios de Colombia: historia y patrimonio: Editorial Nonos.
- ✓ Flórez, J, Moreno, L. (2004). *Significación y Transformación del Conflicto en el Medio Escolar*. (Tesis de grado). Pontificia Universidad Javeriana.
- ✓ Bacelar, L. (2002). *Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula*. España: Universidad autónoma de Barcelona Facultad de ciencias de la educación [web logos].recuperado de <http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/uploads/archivos/Tesis/Competencias%20emocionales%20y%20resoluci%C3%B3n%20de%20conflictos%20interpersonales.pdf>
- ✓ Quijado, A. (2007). *Competencias comunicativas en la solución de conflictos en el aula*. Pereira: Universidad tecnológica Facultad ciencias de la educación. [Web logos].recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/983/1/30254C227c.pdf>
- ✓ Vittone, A. (2010). *Principios generales de los mecanismos alternativos de solución de conflictos*. Madrid, España. Grupo editorial Ibáñez Ltda.
- ✓ Cohen, Vinyamata, E. (2003). *Aprender del conflicto: conflicto logia y educación*. España. Editorial. GRAÓ.
- ✓ Vinyamata, E. (2012). *Vivir y convivir en paz*. Barcelona. Editorial. GRAÓ.
- ✓ Lederach, J. (2000). *El ABESE de la paz y los conflictos, Educación para la paz*. Madrid, España. Editorial. Catarata.
- ✓ Ministerio de educación nacional. (20014). *Conflictos agudos*. Recuperado de <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-channel.html>
- ✓ Freire, P (1994). *Cartas a quien pretende enseñar*. México. Editorial. Olho

- ✓ Decroly. (2001). *el legado pedagógico del siglo XX para la escuela del siglo XXI*.  
España. Grao.

## 8 ANEXOS

### Anexo 1

#### DIARIO DE CAMPO

1 de Septiembre de 2014

Siendo las 12:30 de la tarde se da inicio a la jornada escolar en la Institución Educativa Estanislao Zuleta, donde nos recibe la Coordinadora Claudia Patricia Guzmán Duque quien nos dirige a la sala de profesores nos presenta el grupo de docentes de los grado cuarto, donde cada una de nosotras nos presentamos y expresamos el fin de nuestra intervención en la institución.

En ese momento la coordinadora nos permite realizar el grupo focal, que este consiste en realizar una serie de preguntas a los docentes acerca de la tramitación de conflictos, de una manera dinámica al momento de contestar cada una de ellas, donde el grupo de docentes se sientan cómodos y libres al momento de decir sus opiniones. Una de las preguntas que se les realizo fue:

¿Para ellos que significa el conflicto?

Para la docente Diana el conflicto son situaciones que se presentan a diario ya que en ocasiones los niños y las niñas no se entienden.

La docente Patricia comenta que el conflicto es una serie de problemas y dificultades que se dan en las personas al momento de suplir diferentes necesidades.

El docente Julián manifiesta que el conflicto es una serie de inconformidades que se presentan entre dos o más personas.

La segunda pregunta es :

¿Cuáles son los tipos de conflictos que se presentan más frecuentes en estos grados?

Los docentes nos describen los conflictos que observan a diario y ven que los niños y niñas son muy bruscos al momento de jugar y que manejan un vocabulario inadecuado para su edad, los conflictos también se dan por la falta de útiles en algunos niños esto hace que los niños se indispongan con los otros compañeros que si cumplen con sus útiles escolares, otro conflicto que se ve a diario es que no comparten los materiales que la Institución Educativa les brinda como los son los balones, lazos etc.

Y por último los docentes nos muestran las instalaciones del Colegio y los salones en los cuales se llevara a cabo nuestra investigación.

## Anexo 2

### DIARIO DE CAMPO

2 de Septiembre de 2014

Al inicio de la jornada siendo las 12:35 de la tarde los niños ingresan a la institución educativa para dar inicio a las actividades escolares programadas, ingresamos al salón 403 de la docente Patricia Valderrama al momento de saludar a los niños ellos se colocan de pie y nos saludan, les decimos gracias y ellos nuevamente se sientan la docente nos manifiesta que ella es quien ha inculcado esos hábitos y valores en los niños; en este primer momento la docente Patricia Valderrama empieza su clase de sociales mientras hace su dictado se observó que los niños y las niñas del grado 403 no tienen sus útiles escolares completos lo cual les impide estar a estar atentos y concentrados en el dictado, , por lo anterior Jhon Jader Rivera se levanta de su puesto buscando a su compañero para pedirle prestado un lápiz , algunos de estos niños no prestan los útiles o los prestan pero se los lanzan a sus compañeros y les contestan con palabras inadecuadas, por este motivo se quedan atrasados y la docente los grita desesperadamente para así ella volver a tener el control y el dominio del salón.

A las 3:15 pm los niños se alistan para salir a descanso, en este momento podemos observar a todos los niños de primaria y nos damos cuenta que no hay ningún docente pendiente de los niños mientras están afuera.

Siendo las 3.45 los niños ingresan nuevamente al aula de clases, donde la docente les reparte el refrigerio después de haber todos terminado la docente nos da un espacio para poder hablar con ellos, puesto que ellos estaban muy sorprendidos de vernos, ya que era la primera vez que nos veían, primero nos presentamos, les dijimos que éramos estudiantes de la Universidad Minuto de Dios y que nos encontrábamos en la institución porque estábamos realizando nuestro proyecto para poder graduarnos, luego les preguntamos sus nombres, que edad tenían , si todos vivían cerca del colegio o no, si le gustaba venir al colegio y algunos contestaron que si les gustaba porque la docente los felicitaba cuando trabajaban juiciosos, otros que no porque cuando no había clase descansaban de los regaños de la docente. Otra pregunta que les realizamos era que hacían ellos un fin de semana, algunos de ellos van al parque, otros a la iglesia con la familia y la gran mayoría

de los niños se van a jugar futbol. Nuevamente la docente retoma las actividades, dejándoles tareas para el día siguiente, se da cuenta que sobra dos refrigerios y uno se lo da a una niña que está cumpliendo años y el otro a un niño que se había portado bien, cuando le entregaron el refrigerio los compañeros nos comentaron que era la primera vez que se portaba bien.

Siendo las 5:30 pm los niños se alistan para salir, ordenan su salón, recogen la basura y se dirigen a sus casas.

Anexo3

Actividad: dibuja el concepto que tienes acerca del conflicto.

Anexo 4

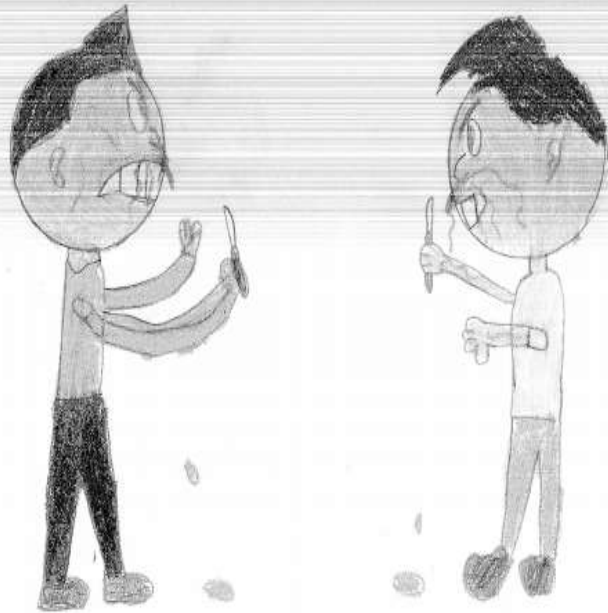




Haider Estevan Conte Miranda Nombre

Grado 4º Grado

Estanislao Zuleta Colegio

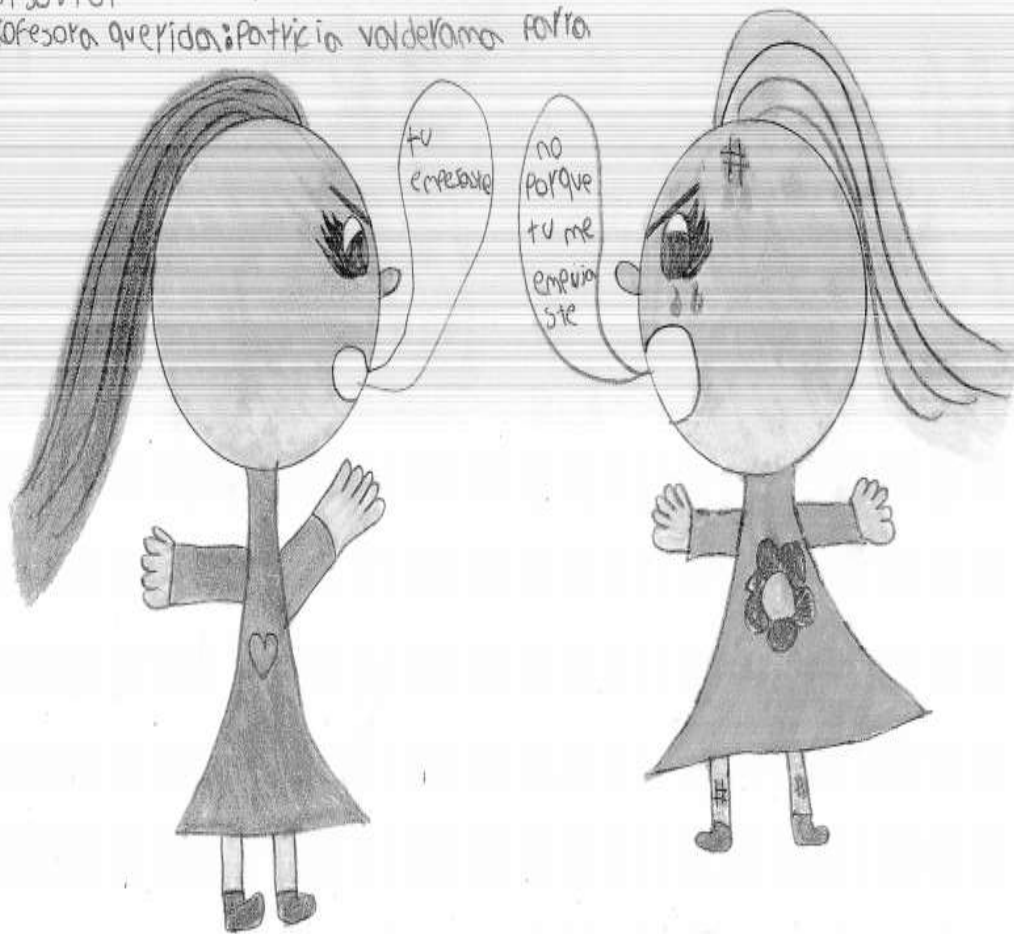


estas niños estan  
escribiendo a un niño y a cuchillo  
en el parte solos

Fecha: Octubre 14 2014

Curso: 404

Profesora querida: Patricia Valderama Forro



Las niñas pelean porque una empuja sin culpa a la otra es una forma

## Anexo 6

Taller realizado a los estudiantes del curso 404

Bryan Felipe Camelo Rodríguez curso=405 Fecha=11-10-2014 Profesora=consi  
castro

### TALLER: EL CONFLICTO

1. ¿Para ti que significa la palabra "pelea"?

dedican groserias, dicen puños y gritos y se  
e irrespetan

2. ¿Qué aprendes tú después de haberte enfrentado a una pelea?

que no hay q' tratar mal a los compañeros,  
no agredirlos, no irrespetarlos, y hay que ser  
amable

• Termina cada una de las siguientes frases.

3. ¿Cuándo me siento enojado o enojada, intento: calmarme sin agredir a nadie

4. ¿Cuándo estoy en una situación de conflicto, intento: razonar las cosas pero  
no seguir peleando

5. Marca la respuesta según las cosas que hago: siempre, a veces o nunca.

Cuando hay un conflicto, intento:	Siempre	A veces	Nunca
1. Golpear a la otra persona			X
2. Correr en otra dirección		X	
3. Buscar la ayuda del otro	X		
4. Dialogar o hablar	X		
5. Ignorar al otro			X
6. Entender el otro punto de vista		X	
7. Crear un chisme			X
8. Conseguir ayuda de un adulto	X		
9. Hacer que el otro se disculpe	X		
10. Disculparme	X		
11. Determinar cuál es el problema	X		
12. Escuchar al otro	X		
13. Pedir al otro que me deje en paz	X	X	
14. Decir groserías		X	
15. Conseguir amigos para que molesten al otro			X

6. Termina las siguientes frases

1. Fortaleza es: *ser fuerte siempre*

2. Valentía es: *no correr cuando lo van a golpear*

3. Violencia es: *golpear a las personas o hacerles bullying*

4. No violencia es *respetar a los demás*

MONIUMES MREH...  
Profesora: Consuelo Castro

TALLER:  
EL CONFLICTO

1. ¿Para ti que significa la palabra "pelea"?

PARA MI LA PELEA SE  
SIGNIFICA QUE LOS NI-  
ÑOS SE PEGEN PUÑOS  
Y PATADAS.

2. ¿Qué aprendes tú después de haberte enfrentado a una pelea?

YO CREO QUE APRENDAMOS QUE  
NO DEBEMOS BOLBER A PELEAR  
POR QUE PELEAR NO ES LA SOLUCIÓN.

• Termina cada una de las siguientes frases.

3. ¿Cuándo me siento enojado o enojada, intento:

NO SER GIBOSERA INTENTO  
DORMIR PARA OLVIDAR LO  
QUE PASO INTENTO NO

LLORAR.

4. ¿Cuándo estoy en una situación de conflicto, intento:

NO LLORAR NI SALTAR NI GRITAR  
NI PEGAR.

5. Marca la respuesta según las cosas que hago: siempre, a veces o nunca.

Quando hay un conflicto, intento:	Siempre	A veces	Nunca
1. Golpear a la otra persona		X	X
2. Correr en otra dirección		X	
3. Buscar la ayuda del otro		X	
4. Dialogar o hablar	X		
5. Ignorar al otro			X
6. Entender el otro punto de vista		X	
7. Crear un chisme			X
8. Conseguir ayuda de un adulto	X		
9. Hacer que el otro se disculpe		X	
10. Disculparme	X		
11. Determinar cuál es el problema		X	
12. Escuchar al otro	X		
13. Pedir al otro que me deje en paz			
14. Decir groserías			X
15. Conseguir amigos para que molesten al otro			X

6. Termina las siguientes frases

1. Fortaleza es: **ser fuerte no llorar enfrentar el miedo**

2. Valentía es: **es ser valiente con todos dar la cara en los momentos devidos**

3. Violencia es: **ser violento con las personas pegarles maltratarlas**

4. No violencia es **no ser violento con las persona y no pegarles ni maltratarlas**

