

Información Importante

La Universidad de La Sabana informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le de crédito al documento y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, La Universidad de La Sabana informa que los derechos sobre los documentos son propiedad de los autores y tienen sobre su obra, entre otros, los derechos morales a que hacen referencia los mencionados artículos.

BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA
UNIVERSIDAD DE LA SABANA
Chía - Cundinamarca



Universidad de La Sabana

**“ESCRIBIENDO – CONCILIANDO” UNA HERRAMIENTA PARA LA
RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS**

SANDRA MILENA ROJAS VALBUENA

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN PEDAGOGÍA
MAYO DE 2016**

**“ESCRIBIENDO – CONCILIANDO” UNA HERRAMIENTA PARA LA
RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS**

SANDRA MILENA ROJAS VALBUENA

ASESORA

NELSY PEÑA GUERRERO

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

FACULTAD DE EDUCACIÓN

MAESTRÍA EN PEDAGOGÍA

MAYO DE 2016

Dedico este trabajo,

Primeramente a Dios, por él hoy me encuentro en el lugar que estoy, él siempre me acompaña en mis decisiones y me guía por el mejor camino, en los momentos de oscuridad me ha mostrado la luz, en los de debilidad me ha dado la fuerza.

A mis lindas sobrinas para que vean en mi un ejemplo de esfuerzo, compromiso y dedicación. Que siempre se atrevan a soñar y a creer en sus sueños.

A mi esposo quien es mi apoyo, mi compañía y mi amor.

A mis padres y hermano que son mi fortaleza.

AGRADECIMIENTOS

Mis principales agradecimientos a Dios por permitirme seguir este camino académico.

A mis padres, esposo, hermano y sobrinas quienes con su tiempo y amor han apoyado cada uno de mis sueños y siempre han creído en mis capacidades y habilidades.

A mis amigos del patíbulo quienes con su trabajo, ideas, comentarios y expresiones de afecto hicieron que este camino fuese extraordinario.

A Nelsy por acompañarme en todo este proceso de escritura

A ti por escucharme y animarme en los momentos difíciles de este proyecto. 🌈

A la comunidad castillista por confiar en mis propuestas y proyectos.

A la Secretaría de Educación de Bogotá y a la universidad por creer en mí y darme la oportunidad.

Contenido

1	Resumen.....	1
2	Introducción.....	3
3	Justificación.....	5
4	Objetivos.....	14
4.1	Objetivo General.....	14
4.2	Objetivos Específicos.....	14
5	Antecedentes (Estado de la cuestión).....	15
6	Marco Teórico.....	20
6.1	El conflicto escolar.....	20
6.1.1	<i>Formas de ver un conflicto.....</i>	<i>23</i>
6.1.2	<i>Formas de Resolver los Conflictos.....</i>	<i>25</i>
6.1.3	<i>Competencias Ciudadanas y la resolución Pacífica de Conflictos.....</i>	<i>26</i>
6.2	Normatividad Colombiana Frente A La Convivencia Escolar.....	30
6.3	La Escritura Emocional.....	34
6.4	Desarrollo Cognitivo y social de Niños y Niñas entre 8 y 12 Años y su influencia en el manejo del conflicto.....	39
6.4.1	<i>Lev Semynovich Vygotsky (1896 – 1934) Teoría sociocultural.....</i>	<i>39</i>
6.4.2	<i>Jean Piaget (1896 – 1980) Teoría del desarrollo cognitivo.....</i>	<i>42</i>
6.4.3	<i>Erik Homburger Erikson (1902 – 1994) Desarrollo Psicosocial.....</i>	<i>46</i>
7	Metodología.....	50
7.1	Contexto y población.....	51
7.2	Instrumentos.....	53
7.3	Categorías de Análisis.....	55
7.4	Plan de Acción.....	57
8	Análisis de resultados.....	60
8.1	Análisis de instrumentos.....	60
8.1.1	<i>Grupos focales iniciales.....</i>	<i>60</i>
8.1.2	<i>Encuesta a docentes.....</i>	<i>65</i>
8.1.3	<i>Protocolo y formato escribiendo conciliando.....</i>	<i>67</i>
8.1.4	<i>Grupo focal final.....</i>	<i>72</i>

8.2	Análisis consolidado de resultados a la luz de categorías.....	73
8.2.1	<i>Percepciones del conflicto escolar en el Colegio Castilla</i>	74
8.2.2	<i>La herramienta escribiendo conciliando en la resolución pacífica de conflictos</i>	83
9	Conclusiones y recomendaciones.....	92
10	Reflexión pedagógica	97
11	Referencias	100
12	Anexos	104
12.1	Anexo 1Validación de instrumentos	104
12.2	Anexo 2 Grupo focal inicial	110
12.3	Anexo 3 Encuesta a docentes	111
12.4	Anexo 4 Grupo Focal Final.....	114
12.5	Anexo 5 Protocolo	115
12.6	Anexo 6 Formato escribiendo conciliando.....	116
12.7	Anexo 7 Matriz grupo focal grado tercero.....	118
12.8	Anexo 8 Matriz grupo focal grado cuarto.....	125
12.9	Anexo 9 Matriz grupo focal grado quinto	135
12.10	Anexo 10 Matriz encuesta a docentes	152
12.11	Anexo 11 Matriz grupo focal final.....	160

Índice de tablas y gráficos

Figura 1.....	9
Tabla 1 Estadios del desarrollo Erick Erikson	47
Tabla 2 Población.....	53
Tabla 3 Categorías de análisis.....	55
Tabla 4: Cronograma de investigación	58
Tabla 5 Codificación	74

1 Resumen

El tema de la presente investigación se centra en la resolución pacífica de conflictos a través de la herramienta “Escribiendo Conciliando” con los estudiantes de los grados tercero, cuarto y quinto de la jornada tarde, pertenecientes al Colegio Castilla, que por diferentes circunstancias conflictivas fueron remitidos a coordinación. La metodología utilizada fue la IAE Investigación acción educativa desde un enfoque cualitativo, con un alcance descriptivo, en el cual se utilizaron técnicas para la recolección de datos tales como la entrevista desde el método de grupo focal, encuesta y diario de campo oral. El fundamento teórico de ésta investigación aborda el conflicto escolar, la escritura emocional y el desarrollo cognitivo y social de los niños y su influencia en el manejo de conflictos. Los resultados demuestran que el uso de la herramienta permite al estudiante comunicar asertivamente los sucesos que rodearon el conflicto, reconsiderar lo vivido tomando distancia de los hechos, reconocer las emociones sentidas y el manejo que le da a ellas, realizar reflexión de los eventos y a partir de esta dejar huella al plantear las propuestas de solución y llegar a acuerdos democráticos para todas las partes que luego perdurarán en la mente de los involucrados.

Palabras clave: Conflicto, resolución pacífica de conflictos, escritura emocional.

ABSTRACT

This article shows the results of a research based on the pacific resolution of conflicts through the tool called “writing – reconciling”. This tool was used by the 3^o, 4^o and 5^o students of the Castilla School in the afternoon who had been sent to the coordination office because of different conflicting circumstances. The methodology applied for this research

was the educational action research (EAR) with a qualitative design and a descriptive scope. The techniques used for data collection were the focus group interview, the survey and the oral field diary. The theoretical framework addresses the school conflict, the emotional writing and the children's social and cognitive development and its influence on the management of conflicts. The results proved that the use of the "writing reconciling" tool allows the students: a) to communicate the events around the conflict assertively, b) to reconsider the experience lived distancing themselves from the events, c) to identify the emotions they felt and how they managed them, d) to reflect about the events and provide proposals for solutions and e) to make simple democratic agreements which can be remembered and which can favor those involved in the conflict.

Key Words: Conflict, pacific resolution of conflicts, emotional writing,

2 Introducción

Los conflictos escolares son habituales en una institución educativa, muchos de esos son remitidos a coordinación de convivencia, ya que no fueron atendidos efectiva y oportunamente desde el aula o por ser situaciones que requieren una atención especial y que debe ser atendidas directamente por coordinación, estamento que debe propender por un ambiente armónico donde las situaciones conflictivas lleguen a una solución pacífica definitiva.

Para poder realizar esta investigación fue necesario consultar y sintetizar información que aportará sustentos teóricos al tema a tratar, entre estos: El conflicto escolar, las formas de ver y resolver los conflictos, la importancia de las competencias ciudadanas en la resolución pacífica de los mismos; los beneficios de la escritura en el manejo de emociones y los aportes que esta puede hacer a la resolución pacífica de conflictos; las teorías y/o postulados de importantes autores frente al desarrollo cognitivo y social de los niños en edades entre los 8 y 12 años, que permiten entender con mayor precisión las situaciones conflictivas de los niños y niñas en estas edades. Así mismo fue necesario consultar la normatividad que tiene el país, orientada a prevenir, atender y hacer seguimientos a los conflictos escolares.

Para el cumplimiento de los objetivos se inició por conocer las percepciones que estudiantes y docentes tenían acerca de los conflictos escolares, se tuvo como fuente teórica los postulados de autores como Susan Koch, Kathryn Girard, Ramón Alzate y Enrique Chauvin en aspectos relacionados a las formas de ver y resolver los conflictos.

Se identificaron los orígenes, tipos, fuentes, creencias y posturas que estudiantes y maestros tenían acerca de los conflictos que se daban en el colegio Castilla con estudiantes de grado tercero, cuarto y quinto de primaria, además se distinguieron las diversas prácticas usadas para la solución de conflictos.

El conocimiento de esta información permitió diseñar la herramienta escribiendo conciliando para atender y dar solución pacífica a todos los casos donde el estudiante es remitido a coordinación de convivencia por una situación conflictiva. La herramienta usó la escritura como elemento de comunicación principal, teniendo en cuenta los beneficios expuestos por Silvia Kohan: reconsiderar lo vivido, perdurar, dejar huella, reconocerse y comunicarse, además se relacionaron con algunas competencias ciudadanas importantes en la resolución de conflictos, toma de perspectiva, consideración de consecuencias, generación de opciones, manejo de la ira y comunicación asertiva.

El desarrollo del trabajo se hizo siguiendo los lineamientos de la investigación acción educativa IAE desde un enfoque cualitativo, para su análisis se tuvieron en cuenta las categorías: Percepción del conflicto escolar en el colegio Castilla y La herramienta escribiendo conciliando en la resolución pacífica de conflictos, el análisis de las categorías aportó valiosa información para ampliar la propuesta a un nivel institucional como parte de las conclusiones de esta investigación. Como cierre se presenta una reflexión pedagógica personal sobre lo vivido en esta experiencia.

3 Justificación

Vivimos en un mundo rodeado de dificultades y de diferencias entre los seres humanos, todos los días tenemos en nuestro contexto que enfrentarnos a los conflictos con el otro, sea este un(a) vecino(a), el señor que pasa por la calle, las personas del transporte público, los y las compañeras de trabajo o estudio, la familia, los amigos e incluso ese conflicto puede ser con uno mismo. “En todo grupo social inevitablemente se presentan conflictos debido a que los múltiples intereses que tiene cada persona o grupo riñen frecuentemente con los intereses de los demás” (Chaux, Lleras, & Velásquez, 2004, pág. 19)

La escuela no se aparta de esta realidad, en este lugar conviven los niños y las niñas gran parte de su tiempo, allí es donde se relacionan con sus compañeros, dentro de este espacio es muy relevante la convivencia para generar procesos de interacción y relación entre los educandos basados en el respeto y en el reconocimiento del otro como un igual.

Evidentemente, al vivir en comunidad no siempre se está en entera disposición de aceptar al otro, sus actitudes, sus ideas y acciones. Esto se observa en las relaciones escolares, los niños y las niñas también tienen diferencias, sus ideas y pensamientos diversos los llevan en varios momentos a enfrentarse a situaciones conflictivas. Los autores de la obra *Competencias ciudadanas: De los estándares al aula* lo ratifican al afirmar que “el aula no se escapa de los conflictos, por el contrario es un escenario en el que espontáneamente se presentan, tanto entre los estudiantes, como entre los estudiantes y el docente” (Chaux, Lleras, & Velásquez, 2004, pág. 36). Ante esta situación es importante generar procesos de interacción y relación entre los educandos, basados en el respeto y en el reconocimiento del otro como un igual con el fin de garantizar la convivencia pacífica.

En las instituciones escolares, los conflictos entre alumnos en su mayoría son arreglados por ellos mismos, quienes desde su lógica buscan dar solución a estas circunstancias de diferencia, a veces con solo conversar logran llegar a acuerdos, en otras ocasiones intervienen otros pares y desde el diálogo logran que las partes lleguen a pactos. Cuando esto no es posible o cuando no tienen esa destreza, recurren al(a) docente más cercano quien desde su habilidad interviene; pero no siempre es oportuna o eficaz su intervención, así que los conflictos son remitidos a la coordinación o dirección escolar para que desde allí se atiendan y se les dé manejo.

En esa instancia, los estudiantes o docentes buscan con frecuencia que se realicen acciones punitivas, las cuales no solucionan el problema, son medidas represivas que no encaminan al estudiante a la reflexión sobre las acciones y el cambio de actitud. Al respecto Ibarrola García e Iriarte Redín (2012) hacen una reflexión frente a la relación que hay entre el manejo punitivo del conflicto y la convivencia, consideran que “cuanto más empeora la convivencia en las aulas, más se fortalece este sistema punitivo reactivo, lo que no revierte en la mejora de la convivencia” (pág. 12)

Como se mencionó anteriormente algunos actores del ámbito escolar buscan que el final del conflicto se dé por medio de acciones sancionatorias, sin tener presente que esto no soluciona la diferencia entre las partes, por el contrario los conflictos se mantienen latentes, en espera que cualquier acción por parte de los estudiantes los reviva y estos tengan que ser canalizados en instancias superiores. En las cuales se puede llegar a plantear nuevas acciones represivas que no garantizan la formación convivencial, por el contrario generan desadaptación a la vida en comunidad.

Realidades como las mencionadas en el párrafo anterior, en la actualidad ocupan la mayor parte del tiempo en las coordinaciones de disciplina; los y las estudiantes de

primaria entran en conflictos que escalan hasta llegar a agresiones físicas y/o verbales con sus compañeros(as), situaciones tipo II clasificadas en el artículo 40 del decreto 1965 de septiembre 11 de 2013, emitido por el Ministerio Nacional de Educación de Colombia, en adelante MEN, que por su gravedad deben ser atendidas desde estas instancias.

Artículo 40. Clasificación de las situaciones. Las situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos, se clasifican en tres tipos: 1. Situaciones Tipo I 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. 2. Situaciones Tipo II 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: a. Que se presenten de manera repetida o sistemática. b. Que causen daños al cuerpo o a la salud sin generar incapacidad alguna para cualquiera de los involucrados. (Ministerio de Educación Nacional, Decreto 1965, 2013)

Para atender y mitigar las situaciones de conflicto en las aulas de los colegios de Bogotá, varias instituciones y proyectos se han creado a nivel distrital. Estos de una u otra forma apoyan el trabajo de las coordinaciones de disciplina. A partir de sus propuestas, buscan que desde la mediación se dé una solución pacífica de conflictos, involucrando a docentes, estudiantes y padres de familia. A continuación se enuncian los más destacados.

En primer lugar se hace referencia a la fundación escuelas de paz con el programa de *Convivencia y protección escolar, componente: “solución pacífica de conflictos en el colegio”* Esta institución llegó a 11 colegios oficiales para fomentar una institucionalidad en la resolución pacífica de conflictos y reconstruir de forma democrática los manuales de convivencia de estos colegios. (Fundación Escuelas de Paz).

Otra institución es la Cámara y Comercio de Bogotá que con “*El programa para la gestión del conflicto escolar Hermes*” ha apoyado y acompañado a los colegios de Bogotá y Cundinamarca con el fin de:

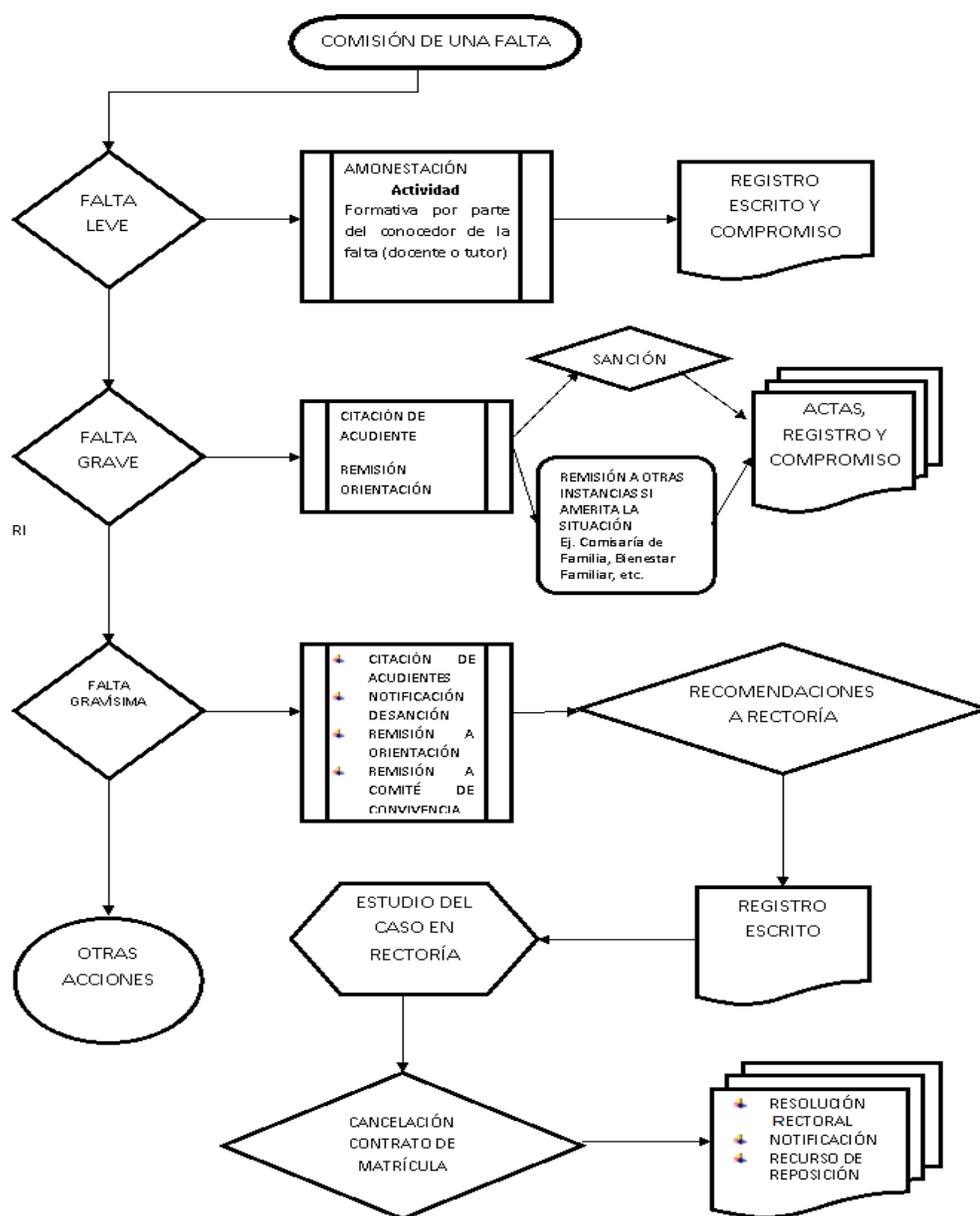
fomentar el diálogo y la tolerancia como una apuesta colectiva al cambio social desde núcleos primarios como la escuela, con una incidencia significativa en las dinámicas familiares, sociales y culturales. Pretende la transformación cultural para abordar de manera pacífica cualquier conflicto, teniendo en cuenta el papel fundamental que la educación tiene y que conduce necesariamente a una discusión sobre la concepción de la vida y el sentido que tiene para el ser humano el conflicto (UNICEF, 2009)

El programa funciona en aproximadamente 250 colegios de las 19 localidades de Bogotá y 10 municipios de Cundinamarca, Colombia. Ha atendido aproximadamente 35.498 casos de conciliación escolar, en donde más del 94% de conflictos se han resuelto por medio de acuerdos logrados en sesiones de conciliación, mediante diálogo y negociación. Además, quienes han participado en el proceso lo extienden al comportamiento en sus hogares y sus comunidades. (CEPAL). Estas instituciones a partir de sus propuestas buscan que desde la mediación se dé una solución pacífica de conflictos, involucrando a docentes, estudiantes y padres de familia.

En el Colegio Castilla específicamente se ha implementado el programa Hermes en el grado noveno de la jornada mañana, sin embargo esta propuesta conlleva grandes periodos de capacitación para luego llegar a la implementación, y desde allí ampliar la cobertura a los demás grados de secundaria y por último a los grados de primaria y preescolar. La apropiada intervención en un conflicto escolar no da espera, así que se hace necesario en este momento atender y dar solución a las necesidades que el colegio presenta frente al conflicto en estudiantes de primaria, población que se ha visto altamente afectada por situaciones tipo dos, como las mencionadas en párrafos anteriores que desestabilizan la armonía y la tranquilidad en este contexto escolar.

Figura 1¹

Fuente: *manual de convivencia* (p. 27), por el colegio castilla IED, 2012, Bogotá Colombia



Si bien es cierto que el Colegio Castilla ha recibido apoyo y que se ha preocupado por mejorar la convivencia Institucional, hasta el año 2015 era vigente el

¹ Cuadro que expone la comisión de una falta y los procedimientos o sanciones a utilizar en cada una de ellas tomado del *Manual de Convivencia* (p. 27), por El Colegio Castilla IED, 2012, Bogotá Colombia.

manual propuesto en el año 2012, este no se había ajustado a lo planteado en la ley 1620 de 2013, razón por la cual en ese manual las faltas estaban tipificadas como leves, graves y gravísimas, no estaban los protocolos de atención y seguimiento, incurrir en una falta implicaba una acción por parte del colegio (ver figura 1); sólo hasta el 2016 se realizan los ajustes pertinentes de acuerdo a la ley para la prevención, atención y seguimiento de los conflictos escolares.

Al tener un manual desactualizado que rige las normas establecidas para el manejo de las situaciones conflictivas, en el contexto escolar de primaria se perciben prácticas sancionatorias que se imparten para que aparentemente los estudiantes no reincidan en los conflictos y mejore la convivencia escolar, sin que esto genere en ellos una adecuada reflexión y cambio de actitud. En muchas oportunidades quien está a cargo de la población escolar no entiende a fondo la situación que llevó a los niños y niñas a involucrarse en un conflicto, solo se escuchan algunas voces y se concluye con alguna acción arbitraria que consiste en llevar los implicados a la coordinación.

Según lo planteado, el manual de convivencia escolar 2015 es el documento normativo en el que se apoya la comunidad educativa. En este, está establecido que la coordinación es la instancia indicada para que al estudiante se le cite a los acudientes, firme el observador del alumno, sea suspendido por varios días o en casos extremos sea cancelada la matrícula. Estos planteamientos asumidos de forma literal por los maestros, distorsionan el verdadero sentido que se le debe dar al manejo del conflicto, el cual debe estar orientado a garantizar la construcción de ambientes armónicos y pacíficos.

En el proceso de resolución los estudiantes involucrados en un conflicto en muchas oportunidades se ven atemorizados por la presión del compañero quien con gestos intimida la libre explicación de lo hechos; en muchas oportunidades no se permite hablar, se interrumpe en medio de la conversación para rechazar lo que una de las partes dice, esta es

una situación que impide entender el origen y el desarrollo del conflicto. Otro inconveniente por el cual no se atiende adecuadamente al estudiante es la presión que hacen los adultos para resolver con rapidez las diferencias, cuando un niño o niña intenta detallar los sucesos se manda callar y se indica que resuma dejando de lado los detalles, además, con gestos consienten o reprueban lo narrado, aspecto que obstaculiza una explicación clara y detallada de los acontecimientos, los cuales pueden llegar a ser importantes en la raíz del conflicto y relevantes al momento de buscar la solución pacífica.

Como se puede ver, no existen acciones que permitan al estudiante de primaria expresar la situación vivida frente a una situación conflictiva y que a la vez faciliten a la coordinación de disciplina entenderla, buscar una solución pacífica y evitar la sanción represiva. Por lo tanto, hay que generar estrategias orientadas a abordar el conflicto asertivamente, en la inmediatez de los hechos.

En primer lugar se considera pertinente llegar a la raíz del mismo, para así poder atenderlo. Esto mediante la narración y expresión tranquila de los recuerdos, sensaciones y opiniones relacionados con lo vivido en la situación conflictiva; en segundo lugar se requiere disponer de espacios de reflexión que atiendan a la diversidad, en los que los mismos estudiantes sean quienes lleguen a acuerdos positivos; de tal forma que a largo plazo no repitan las mismas acciones, no por miedo a una sanción, sino por una acertada decisión tomada oportunamente, que garantice no solo la solución del conflicto, sino que fortalezcan la convivencia armónica dentro del grupo y se respeten los derechos de los niños y las niñas. Como lo expresan Chaux, Lleras, y Velásquez (2004) “que las partes involucradas logren por medio del diálogo y la negociación encontrar salidas al conflicto en las que los intereses de todas las partes resulten de alguna manera favorecidos” (pág. 19)

No se puede pensar en estrategias que supriman el conflicto, pues este existe y existirá siempre, “no se propone eliminar los conflictos sino aprender a manejarlos de manera constructiva, es decir, sin violencia y buscando el beneficio de todos quienes estén

involucrados.” (Chaux, Lleras, & Velásquez, Competencias ciudadanas: De los estándares al aula, 2004, pág. 36), como lo reflexiona (Pareja Fernandez, 2007) “si las estrategias y procedimientos son democráticos, pacíficos y positivos, los episodios se desarrollarán de forma pacífica”

En este orden de ideas, la dirección escolar debe generar esos procedimientos democráticos que conlleven a la resolución pacífica del conflicto escolar. Atendiendo a este interés, en esta investigación, propuesta por la coordinación de convivencia en primaria del Colegio Castilla jornada tarde, ha adoptado la escritura como herramienta propicia para solucionar los conflictos

A partir de la experiencia y prácticas pedagógicas desarrolladas por otros docentes, se ha podido identificar que la comunicación escrita es más concreta, precisa y organizada que la comunicación hablada, al escribir se utiliza un lenguaje más amplio y fluido, se tiene la oportunidad de hablar consigo mismo antes de expresar lo que piensa, incluso puede corregir si se ha equivocado. Utilizar la escritura en la resolución pacífica de conflictos puede hacer que las partes (los niños y niñas) se tranquilicen, reflexionen frente a lo sucedido, y más si se tiene presente la premisa de (Piaget, 1981, p. 64) donde nos señala que los niños, “a partir de los siete u ocho años piensan antes de actuar y comienzan a conquistar así esa difícil conducta de la reflexión”, se espera que se expresen de forma más abierta y cómoda sobre algún conflicto en el que estén involucrados. Además que con esa reflexión entren en cuestionamientos propios, como lo indica (Piaget, 1981, p. 65) “una reflexión no es otra cosa que una deliberación interior, es decir, una discusión consigo mismo”. Así entonces el (la) participante del conflicto, al escribir sus argumentos y reflexiones podrá entrar en discusión interior y llegar a ver la situación de una manera más objetiva y sobre esta visión plantear posibles soluciones.

Es por esto que esta investigación gira alrededor de la pregunta **¿Qué incidencia tiene la aplicación de la herramienta “escribiendo- conciliando” en la intervención y la resolución pacífica de conflictos escolares generados entre los y las niñas de**

primaria de los grados tercero, cuarto y quinto, con edades entre 8 y 12 años de la jornada tarde, que llegan a coordinación de Convivencia de primaria del Colegio Castilla?

4 Objetivos

4.1 Objetivo General

Analizar qué incidencia tiene la aplicación de la herramienta “escribiendo- conciliando” en la intervención y la resolución pacífica de conflictos escolares generados entre los y las niñas de primaria de los grados tercero, cuarto y quinto, con edades entre 8 y 12 años de la jornada tarde, que llegan a coordinación de Convivencia de primaria del Colegio Castilla

4.2 Objetivos Específicos

- Reconocer la percepción que estudiantes y docentes tienen del conflicto y su resolución.
- Distinguir los elementos característicos relacionados con el manejo del conflicto por parte de los estudiantes de los grados tercero, cuarto y quinto de primaria, y los docentes en el Colegio Castilla.
- Diseñar e Implementar la herramienta “escribiendo conciliando” en los casos que se presente un conflicto escolar que haya sido remitido a la coordinación de convivencia de primaria.
- Sistematizar y analizar los resultados de la implementación de la herramienta “escribiendo conciliando”.
- Diseñar una propuesta que favorezca la resolución pacífica de conflictos en el aula a partir de la información obtenida del diagnóstico, la sistematización y análisis de los resultados derivados de la implementación de la herramienta “escribiendo conciliando”.

5 Antecedentes (Estado de la cuestión)

A la hora de problematizar sobre la resolución pacífica del conflicto escolar y la disminución de acciones sancionatorias en niños y niñas de primaria es importante tener en cuenta algunas investigaciones y estudios, que se han hecho frente a este tema con perspectivas similares a la que nos convoca y que atañen a la asunción de esta realidad dentro del diario vivir en un entorno escolar. Las investigaciones están clasificadas entre internacionales, nacionales y locales.

Entre dichas investigaciones y estudios internacionales se encuentra: en la revista de Redalei (García Rodríguez & Barrio Ordoñez, 2015) en su artículo “*Afrontamiento de situaciones conflictivas en un grupo-clase de Educación Infantil*” centra su interés en las situaciones conflictivas de niños y niñas menores de 6 años, presentan una investigación cualitativa con método etnográfico que les permitió visibilizar un grupo único de clase. A partir de un trabajo de campo y la observación identifican los diferentes conflictos que los niños presentan en especial después de las horas de descanso, las causas y consecuencias de los mismos, reacciones de los actores y de los compañeros frente a una situación conflictiva y las formas de intervención de la docente de aula. Este último aspecto nos da ideas de algunas estrategias que pueden favorecer solución del conflicto escolar.

De la Fuente Blasco (2015) Realiza una investigación cualitativa donde relaciona las emociones, el conflicto y la mediación. La población que utiliza son los estudiantes de primaria del Centro Grupal Agrupado (C.R.A.) con quienes realiza diferentes actividades que promueven la mediación de los conflictos. Del análisis de estas actividades concluye que se ha mejorado el clima dentro del aula, las relaciones interpersonales y se ha propiciado un ambiente de convivencia y paz que influyen de forma positiva en otros aspectos escolares. El aporte que De la Fuente, 2015, brinda para este estudio es la

importancia que se da a la identificación de las emociones que tiene el estudiante en el momento del conflicto que conlleva a una mejor intervención del mismo.

En junio de 2014 Mouch Chamlal, Asma publica su investigación “*Programa para la mejora de la resolución de conflictos en alumnado de tercer ciclo de educación primaria*”, esta investigación toma tres ejes principales, conflicto, emociones y Ed física. Para (Mouch Chamlal (2014) es importante fortalecer en los niños las competencias emocionales ya que con estas se pueden bajar los índices de conflictos en el colegio. Como metodología utiliza el desarrollo de dos actividades semanales durante 10 semanas, un banco de actividades y un diario emocional, las primeras son actividades relacionadas con la educación física y en el segundo se realiza reflexión de cada una de las actividades realizadas. Para esto utiliza como muestra los estudiantes de los grados de 5° y 6° del centro Nuestra Señora de las Mercedes de Granada. En las conclusiones se encuentra como relevante para esta investigación la importancia que se da al manejo emocional en la resolución de conflictos, Mouch lo hizo por medio de la actividad física, en esta investigación será por medio de la herramienta escribiendo-conciliando, que usando la escritura emocional y un debido protocolo favorezca eficazmente la resolución pacífica de conflictos.

Otra investigación internacional que aporta insumos para este estudio es la realizada por García García (2015) titulada: “*La mediación y la resolución de conflictos en el tercer curso del segundo ciclo de educación infantil*”, la propuesta se basa en el planteamiento de 37 unidades didácticas que girarán en torno a confianza y cooperación, comunicación y diálogo, educación emocional, conflicto y mediación, para desarrollar durante el año lectivo con estudiantes entre 3 y 5 años, en busca de lograr que el estudiante pueda resolver sus conflictos de forma pacífica y efectiva, el método utilizado para resolver conflictos es la mediación. Al final del trabajo presenta varias conclusiones como: reconocer que el término mediación no es muy usado en las aulas pero que la utilización si se hace y con frecuencia; que a través de las unidades didácticas se puede hacer mediación con los estudiantes, pues estas permitieron que los niños llegaran a sensibilizarse y hablar con más

claridad frente a sus problemas; identificar que para que un maestro sea mediador debe conocer el conflicto, pasar por un proceso de sensibilización y dar la importancia que merece a lo dicho por el estudiante. Esta última conclusión da luces a este proyecto, ya que es el docente coordinador quien intervendrá y seguirá un protocolo con fases como la sensibilización, el conocimiento del conflicto de forma objetiva que favorezca la resolución pacífica del conflicto.

Un estudio nacional cercano a esta investigación es el realizado por Quijano Jaramillo (2007) en la ciudad de Pereira con estudiantes de grado quinto, quien en su trabajo de grado *“Las Competencias comunicativas en la solución de conflictos en el aula”* hace un análisis cuantitativo para determinar el impacto de una propuesta centrada en competencias comunicativas orientadas a la solución de conflictos, se tomaron dos grupos de quinto uno control y otro experimental a quienes se les realizó un pretest, con el grupo experimental se desarrolló una intervención pedagógica *“si juego a comunicarme en mi aula de clase, los conflictos se solucionarán y todos nos podremos escuchar”*, luego se realizó un post test a juntos cursos. Dentro de las conclusiones se resalta la importancia de desarrollar competencias comunicativas en el aula ya que sí favorecen el manejo de los conflictos, la realización de estrategias facilita el abordaje de temáticas y la comprensión de las situaciones conflictivas de los estudiantes. Estos aspectos son parte central de ésta investigación, por medio de la comunicación escrita llegar a comprender las circunstancias que llevaron al conflicto.

Debido a los problemas de agresión que presentan los estudiantes de primaria de un colegio del Cocuy (Boyacá, Colombia), Núñez Barrera Ilce y Silva Carrero Luis desarrollan la investigación denominada *“Estrategia metodológica para sensibilizar los comportamientos agresivos en los estudiantes de la institución educativa José Santos Gutiérrez sección primaria del cocuy”* en busca de sensibilizar a los estudiantes frente a los comportamientos agresivos y su manejo, para esto realizan una investigación cualitativa de tipo descriptiva, con una muestra de 93 estudiantes a los cuales se les dirigieron 10 talleres

uno de los cuales involucraba trabajo con padres. Después de la aplicación de los talleres se concluye que se pueden bajar los niveles de agresividad con la práctica de algún deporte donde pueda expresar “sus emociones, sentimientos y saque a flote toda ira reprimida” (Nuñez Barrera & Silva Carrero, 2014, p. 74). Esta conclusión confirma que realizar un buen manejo de la ira en momentos de conflicto favorece la resolución del mismo y previene las situaciones de agresividad, en la investigación el manejo de esta competencia emocional se dará desde el inicio cuando se genere un ambiente de tranquilidad y luego con el uso de la escritura para la narración de hechos y el desahogo de las emociones.

En el contexto local, el estudio “*Representaciones sociales de los y las estudiantes de grado quinto de la Institución Educativa Distrital Provincia de Quebec con relación a la violencia entre pares*” desarrollado por (Morales Tovar & Silva Castro, 2013), quienes trabajan desde un enfoque cualitativo el grupo focal para determinar cuáles eran las representaciones sociales de los y las estudiantes de grado quinto en especial de niños de 10 años con relación a la violencia entre pares, para identificar la forma en la que ellos interpretan y vivencian las situaciones de conflicto desde su visión personal y la influencia del contexto. En este trabajo conocer las percepciones que estudiantes y docentes tienen acerca del conflicto escolar dará elementos para realizar el diseño de una buena herramienta que favorezca la solución pacífica de conflictos.

Un grupo de ocho docentes de Bogotá realizó una sistematización de experiencias positivas frente a la convivencia escolar denominada “*Sistematización de buenas prácticas de convivencia escolar y apropiación contextualizada en los colegios de excelencia Orlando Higuera Rojas, Gustavo Rojas Pinilla y José Celestino Mutis*”, investigación de gran interés realizada con instituciones pertenecientes a la Secretaría de Educación del Distrito y ubicadas en las localidades 7ª y 8ª que es el sector donde en el que se encuentra ubicado el Colegio Castilla centro en el que se desarrolló esta investigación. A partir de un enfoque cualitativo desde la investigación acción participativa se muestran tres buenas prácticas, la primera relacionada con convivencia y conflicto, la segunda convivencia,

normatividad y derechos y la tercera convivencia, comunicación y participación. Para nutrir esta investigación aporta el contexto social de los estudiantes, especialmente del Colegio Gustavo Rojas, institución que se encuentra a pocas cuadras del Colegio Castilla, haciendo que se comparta población con características similares, además del análisis que se da, de la relación conflicto vs norma y convivencia escolar.

6 Marco Teórico

Para abordar este tema de investigación se hace necesario revisar la teoría frente a tópicos como el conflicto escolar, la resolución pacífica de conflictos desde las competencias ciudadanas; la reglamentación que Colombia tiene para el manejo de la convivencia en la escuela; la escritura como medio para que el ser humano exprese sus pensamientos y emociones y las registre en un papel; los contextos sociales de los niños y niñas en edades entre los 8 y 12 años población que es el objeto de estudio y otros temas que aportan al enriquecimiento del proyecto.

6.1 El conflicto escolar

“El conflicto puede ser un mecanismo mediante el cual se promueve el conocimiento de los puntos de vista y las opiniones de los individuos, del cual nace una oportunidad para la creatividad y la persuasión”
(Budjac, 2011)

El conflicto es una situación que se presenta en cualquier persona y en cualquier lugar, incluso el conflicto puede ser con uno mismo. No tiene una edad definida, ni un método concreto de solución.

Para entender mejor este apartado se hace necesario partir de la definición de conflicto, muchos son los autores que dan significación a esta palabra, sin embargo se tomaran aquellos que aportan a esta investigación de forma directa.

Tuvilla Rallo (2004) en su libro *“Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos”* cita a diversos autores y señala varios de los significados más relevantes de la palabra conflicto:

Rozenblum (1998), el conflicto es parte natural de nuestra vida; no es ni bueno ni malo, simplemente existe.

Deutsch (1980), un conflicto existe cuando se da cualquier tipo de actividad incompatible.

Torrego (2000), los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones o sentimientos, y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto.

Ross (1995), el conflicto ocurre cuando las partes se hallan en desacuerdo con respecto a la distribución de recursos materiales o simbólicos y actúan movidas por la incompatibilidad de metas o por una profunda divergencia de intereses.

Jares (1999), Tipo de situación en la que las personas o grupos sociales buscan o perciben metas opuestas, afirman valores antagónicos o tienen intereses divergentes.

Como se puede observar, en las definiciones citadas por este autor, el conflicto es una situación que está presente en la vida cotidiana del ser humano, incluso el conflicto puede ser con uno mismo. No tiene una edad definida, ni un método concreto de solución.

Dentro de este marco ha de considerarse la definición planteada en la ley 1620 en la que se define el conflicto como “situaciones que se caracterizan porque hay una incompatibilidad real o percibida entre una o varias personas frente a sus intereses.” (Ministerio de Educación Nacional, Decreto 1965, 2013) Esta reafirma la idea de que el conflicto es algo inherente a la persona y está supeditado por la diferencia.

Esta sencilla exposición basta para comprender que la escuela no es ajena a vivir situaciones de conflicto que “pueden ser tan simples como un mal entendido entre amigos” (Alzate, 1999) o graves como los que desencadenan en una agresión física; Muchos de los conflictos que se originan en las aulas de clase se dan por malentendidos y porque los

implicados no se dan la oportunidad de escuchar al otro, asumiendo posturas en ocasiones erróneas.

Ahora bien, si el conflicto hace parte de la realidad humana y por consiguiente se hace presente en la escuela, bien vale la pena considerarlo como una oportunidad para aprender. En tal sentido, desde las aulas los educadores están en la obligación de atenderlo, comprenderlo y analizarlo; no viéndolo como un aspecto negativo sino como el momento que tiene todo ser humano para aprender a afrontar los aspectos de la vida en comunidad. Koch y Girard (1997)

Los estudiantes de primaria del colegio Castilla con frecuencia se ven involucrados en conflictos menores originados por las malas miradas, el egoísmo de algunos que no comparten sus objetos escolares o el abuso de otros que siempre piden prestados los implementos escolares y los entregan inadecuadamente, las diferencias de opinión frente a las reglas de los juegos, el nivel egocéntrico que tienen algunos niños y niñas que les impide tolerar y respetar a los otros, en fin, muchas situaciones que de acuerdo a la forma en que son tratadas pueden desencadenar en soluciones pacíficas o a escalonar en agresiones gestuales, verbales o físicas.

En esta investigación se intenta intervenir estos conflictos en busca de una solución pacífica de los mismos; la intención es que los estudiantes los aprovechen como oportunidades de aprendizaje y se pueda evidenciar el manejo de las competencias ciudadanas que han ido adquiriendo y que en los momentos de conflicto son esenciales para llegar a una solución democrática, respetando los derechos de todos y todas.

6.1.1 Formas de ver un conflicto

Los miembros de la comunidad educativa identifican en las circunstancias conflictivas aspectos que para cada uno de ellos es relevante, en el momento de atender y buscar una solución pacífica de estas situaciones es necesario conocer y comprender las visiones que cada uno de los involucrados tiene de los aspectos que rodean al conflicto.

Según Koch & Girard (1997) hay 5 maneras de ver un conflicto desde: origen, fuente, tipo, creencia y postura.

El origen: permite identificar si el conflicto es inter o intra personal, y las características de las personas involucradas. Intrapersonal cuando el conflicto es entre uno mismo, cuando la persona tiene diferentes opiniones o dudas frente alguna decisión, que produce un conflicto interno.

Interpersonal cuando el conflicto es entre dos o más personas, en este caso se hace necesario caracterizar que tienen en común y que diferente, por ejemplo si pertenecen a la misma empresa, vecindario, salón de clase entre otros y que diferencias culturales pueden tener.

Conocer algunas características particulares de cada una de las personas implicadas permite comprender y tomar una postura objetiva frente al mismo.

La fuente: es el motivo que llevó a la(s) persona(s) a generar un conflicto, estos motivos han sido compilados por Koch & Girard (1997) quienes toman la caracterización que hacen varios autores:

Christopher Moore (1986) sugiere que los conflictos se dividen en estas categorías: conflictos por relaciones, valores, datos, intereses o estructuras. Algunos consideran útil tener un marco psicológico. Schrumph, Crawford y Usadel (1991) se apoyan en la teoría del control de Glasser

para categorizar todos los conflictos en relación a cuatro necesidades psicológicas: la necesidad de pertenecer, la necesidad de tener poder, la necesidad de libertad y la necesidad de divertirse (Schrumpf, Crawford y Usadel, 1991; Glasser, 1984).

Apoyándose en la teoría de la organización, Wall (1985) ubica todas las fuentes de conflicto en tres grupos fundamentales: los conflictos que surgen de la interdependencia, los conflictos que surgen de diferencias en cuanto a objetivos y los conflictos que surgen de diferentes percepciones.

Son diversas formas de ver y clasificar el conflicto, entre más claro se tenga la categorización, más rápido se llegará a determinar la complejidad, los puntos de intervención y las estrategias a utilizar en la solución.

Tipo: se trata de ubicar al conflicto en el nivel de profundidad y posibilidad de solución, que tan importante y / o complejo puede ser, de esta forma se puede identificar el cómo atenderlo.

Creencias: la visión que tienen las partes acerca de los motivos del conflicto, como se puede remediar, que tanto influye la cultura de los individuos “conceptos culturales relativos al honor, la vergüenza, la lealtad, la privacidad, la autoridad y la obediencia, entre otros” (Koch & Girard, 1997) se puede llegar a tener una visión particular del conflicto pues cada cultura lo asume a su manera.

Postura: Es para identificar que se quiere conseguir con el conflicto, ubicando la perspectiva de las partes desde una posición, una necesidad o un interés.

Si se logra identificar en cada conflicto estas cinco partes, la solución al mismo se dará con mayor facilidad, pues se ha logrado entender e identificar sus características. Habrá momentos en que ya se conocen los involucrados con anticipación y desde el juicio de un

tercero es posible tener identificado el origen, clasificar el tipo y pasar a indagar sobre los restantes. No quiere decir esto, que la identificación se deba hacer de una forma esquemática dentro de un formato o similar, según la gravedad del conflicto se hará o no necesario llevar el registro de cada una de las cinco formas, es decisión de la persona que interviene para llegar a la solución.

6.1.2 Formas de Resolver los Conflictos

Según (Alzate, 1999) hace pocas décadas inició el proceso de resolución de conflictos en la escuela, su origen se dio en general cuando se crearon los centros de justicia vecinal, donde los vecinos con inconvenientes podían reunirse a solucionar sus diferencias. A principios de los 80' se trata de llevar esta estrategia a la escuela para que los estudiantes ayuden en la mediación de los conflictos de los compañeros, ese paso a la escuela se hizo según cuatro supuestos:

1. El conflicto es una parte de la vida que puede usarse como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal por parte de los estudiantes.
2. Ya que el conflicto es inevitable, el aprendizaje de las habilidades de resolver conflicto es tan "educativo" y esencial para el éxito a largo plazo de los jóvenes como el aprendizaje de la geometría y de la historia.
3. En la mayoría de las ocasiones, los estudiantes pueden resolver sus conflictos con la ayuda de otros estudiantes, de manera, por lo menos, tan adecuada como con la ayuda de los adultos.
4. Animar a los estudiantes en disputa a resolver las causas del conflicto que en un momento determinado los enfrenta, de manera colaborativa, es, por lo general, un método más efectivo de prevenir futuros conflictos (y desarrollar la responsabilidad estudiantil) que administrar castigos por las acciones pasadas. (Alzate, 1999)

Estos cuatro supuestos son base fundamental en la resolución de conflictos escolares y orientan claramente las diferentes formas de solucionarlos, Koch & Girard (1997) basados

en Girard, Rifkin y Townley (1985) condensaron la resolución de conflictos en cinco formas:

Negociación: cuando se hace de forma voluntaria y directamente por las partes para llegar a acuerdos sobre un problema común.

Conciliación: se hace de forma voluntaria con la ayuda de un externo que reúne a las partes para hablar o sirve de mensajero entre las partes.

Mediación: es un proceso más estructurado donde las partes participan de forma voluntaria, hay un tercero que ayuda a identificar, analizar y complacer las necesidades relacionadas con el problema.

Búsqueda de datos: la realiza un tercero que investiga los hechos y determina una conclusión y recomendación para la solución del conflicto.

Arbitraje: un tercero escucha las necesidades, explicaciones, posiciones, orígenes y de esto resulta una recomendación o un acuerdo obligatorio que ha dado el mismo tercero.

Cada una de estas formas de resolución de conflictos tiene aspectos en común como la necesidad de un tercero neutral que acompañe y ayude en la mejora y terminación del mismo, además todas ellas apuntan una finalización pacífica y definitiva. El uso de la herramienta escribiendo conciliando no está enmarcada en una forma específica sino que recoge esos dos aspectos comunes para llegar a acuerdos que las necesidades e intereses de la población intervenida.

6.1.3 Competencias Ciudadanas y la resolución Pacífica de Conflictos

En este aparte se hace referencia a las competencias ciudadanas definidas en la guía 49 como “aquellas capacidades cognitivas, emocionales y comunicativas que,

integradas con conocimientos y actitudes, permiten que las personas se relacionen pacíficamente y participen constructiva y democráticamente en una sociedad” (Pág. 50). Su fortalecimiento y promoción está en manos de la escuela, por ende es necesario que estén involucradas en las diferentes áreas y proyectos, y así permitir que los niños y niñas como sujetos de derechos sean agentes activos que participen en la democracia del país, que respeten y valoren la diferencia, que sean capaces de tomar decisiones asertivas en momentos de conflicto, “en estas situaciones las competencias ciudadanas representan las habilidades y los conocimientos necesarios para construir convivencia, participar democráticamente y valorar el pluralismo” (Ministerio de Educación Nacional, Guía No 6, 2004, pág. 6)

El Ministerio de Educación Nacional en la Guía No 6 (2004) identifica cuatro tipos de competencias ciudadanas:

1. Competencias Emocionales: las capacidades que tiene el individuo para identificar y responder de forma constructiva ante las emociones propias y de los otros, “necesitamos las emociones para tomar decisiones adecuadas, por tanto, las emociones y la razón forman una alianza” (Rowshan, 2014), algunas competencias que pertenecen a este grupo son la empatía, el juicio moral, el manejo de la ira.
2. Competencias Cognitivas: todas aquellas capacidades usadas para ejecutar los diversos procesos mentales que tiene el hombre en el ejercicio de la ciudadanía. Tales como la toma de perspectiva, la descentración, consideración de competencias, la argumentación, generación creativa de opciones entre otras.
3. Competencias Comunicativas: es la habilidad que permite a un ser humano entablar un diálogo constructivo con otro, entre las que están la escucha activa, la asertividad, la expresión argumentada.

4. **Competencias integradoras:** son aquellas que incluyen en la acción las anteriores competencias.

Para la resolución pacífica de conflictos es fundamental el uso de esas competencias, en especial las integradoras, pues permiten la toma de decisión, comunicación y el manejo de las emociones en los momentos que los niños y niñas están en conflicto, el uso de estas evita que un conflicto escale a agresión. Chaux (2012) identifica 8 competencias fundamentales en la convivencia y resolución de conflictos, para esta investigación se adoptan 5 que tienen estrecha relación con el uso de la herramienta escribiendo conciliando, cada una de ellas es concordante con los diferentes pasos que se establecen en el protocolo de intervención.

1. **Manejo de la ira:** (competencia emocional) “es la capacidad para identificar y regular la propia ira, de manera que una gran concentración de esta emoción no lleve a hacer daño a otros o a sí mismo” (Chaux, 2012, p. 69) cuando los niños y niñas se enfrentan a situaciones poco agradables se expresan con ira, este conflicto puede llevar a que el estudiante no controle sus emociones y termine agrediendo a otro, por ende un buen manejo de esta competencia permitirá afrontar con calma un conflicto. Es importante que los niños reconozcan cuáles acciones los enojan, y que señales corporales indican que están con ira y así mismo identificar en qué momento se incrementa. Realizar un buen manejo de la ira permite que no se pierda el control y se solucione el conflicto.
2. **Toma de perspectiva:** (competencia cognitiva) “es la capacidad para comprender una situación particular desde múltiples puntos de vista” (Chaux, 2012, p. 72) esta competencia permite que los niños y niñas se coloquen en los zapatos del otro, se logra desenredar malentendidos y comprender el por qué de las acciones que llevaron al conflicto. Muchas son las circunstancias en las que los conflictos se originan por no haber escuchado al otro y por lo mismo no

conocer las intenciones que motivan a que la otra persona se comporte de una u otra forma.

3. **Generación creativa de opciones:** (competencia cognitiva) “es la capacidad para imaginar muchas maneras de resolver un problema) (Chaux, 2012, p. 72) cuando el estudiante no tiene bien desarrollada esta competencia permite que un conflicto menor se convierta en agresión pues no encuentra otra posibilidad de solución. Permitir que los estudiantes reflexionen los hechos y propongan diversas soluciones pacíficas mejora la convivencia escolar. Es necesario que el niño exprese sus intereses para así dar opciones de solución que favorezcan un ambiente pacífico.
4. **Consideración de consecuencias:** (competencia cognitiva) “es la capacidad para considerar los distintos efectos que tiene cada alternativa de acción” (Chaux, 2012, p. 74) permitir que un estudiante reflexione sobre las consecuencias de corto o largo plazo que puede tener una acción o decisión facilita que él mismo considere la opción que favorezca a los demás y a si mismo, de igual manera asume con mayor responsabilidad sus actos. En el manejo de conflictos es esencial que el niño tenga claras las consecuencias para que las evalúe antes de llegar a acuerdos y así favorecer que los acuerdos no fallen.
5. **Asertividad:** (competencia comunicativa) “es la capacidad de expresar las necesidades, intereses, posiciones, derechos e ideas propias de manera clara y enfática, pero evitando herir a los demás” (Chaux, 2012, p. 77) Esta competencia permite que los niños y niñas no respondan de forma agresiva a las ofensas de sus pares ni que las reciban sumisamente, la asertividad es una opción para frenar una ofensa sin lastimar a otro, permite que de forma calmada se hagan reclamos, se pidan o se den explicaciones, se exponga un escenario conflictivo vivido, facilitando una comunicación clara y directa. Posibilita que se respeten los derechos de las partes involucradas.

El uso de estas cinco competencias favorece la resolución pacífica de conflictos, eje central de la investigación, se busca que la herramienta escribiendo- conciliando y el protocolo que la acompaña aprovechen y fortalezcan esas capacidades de los estudiantes.

6.2 Normatividad Colombiana Frente A La Convivencia Escolar

La escuela es uno de los espacios de convivencia donde se privilegian los derechos de los niños y niñas, pero a su vez por ser un lugar de encuentro de culturas, costumbres y diversas formas de crianza, en ocasiones, esos derechos son vulnerados por algún miembro de la comunidad.

Esto ocurre especialmente cuando se generan situaciones conflictivas, en particular cuando estas llegan a ser agresiones pasando por encima de la integridad física y la salud de los niños y niñas, también cuando entre los mismos estudiantes no se permite la libre expresión, impidiendo que se den a conocer las opiniones y necesidades de todos los miembros de la comunidad. En los últimos 25 años el Gobierno Nacional ha gestado una serie de normas que le otorgan a la escuela el deber de generar espacios de reconciliación y restablecimiento de derechos cuando han sido infringidos.

La constitución política de Colombia de 1991 es la primera en dar normatividad a los derechos de los niños y niñas, en sus artículos 44 y 67, plantea que el estado velará por el cumplimiento de estos derechos.

“Artículo 44. Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre

expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos. Gozarán también de los demás derechos consagrados en la Constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia. La familia, la sociedad y el Estado tienen la obligación de asistir y proteger al niño para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos. Cualquier persona puede exigir de la autoridad competente su cumplimiento y la sanción de los infractores. Los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás.” (Constitución Política de Colombia, 1991)

“Artículo 67. La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social: con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente. El Estado, la sociedad y la familia son responsables de la educación, que será obligatoria entre los cinco y los quince años de edad y que comprenderá como mínimo, un año de preescolar y nueve de educación básica. La educación será gratuita en las instituciones del Estado, sin perjuicio del cobro de derechos académicos a quienes puedan sufragarlos. Corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos; garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo. La Nación y las entidades territoriales participarán en la dirección, financiación y administración de los servicios educativos estatales, en los términos que señalen la Constitución y la ley.” (Constitución Política de Colombia, 1991)

En 1994 se establece la ley 115 o ley general de educación y el decreto 1860. En estas normas se aborda de forma específica la convivencia escolar. En artículos 73 y 87 de la ley 115 y artículo 17 del decreto 1860, se establece la necesidad de crear un proyecto educativo institucional PEI que debe propender por el desarrollo integral del estudiante, dentro de este las instituciones educativas deben crear un manual de convivencia donde queden plasmados los derechos y obligaciones de los miembros de la comunidad educativa. (República de Colombia, Ley General de Educación, 1994).

Los manuales de convivencia son instrumentos que deben ser creados con la participación de toda la comunidad educativa, en los que se resalten primordialmente los derechos humanos y los derechos estipulados en la constitución política. La creación del manual de convivencia es un ejercicio democrático, en él se debe propender por el respeto a la individualidad y a la vez la diversidad, para que en conjunto se determinen las normas y sanciones que a todos les corresponda seguir. De esta manera se puede entender que el manual de convivencia es la oportunidad para la reflexión de los comportamientos de los miembros de la comunidad y de ver en el conflicto la posibilidad de entender al otro desde su diferencia.

En el 2006 el gobierno nacional crea la ley 1098 “*Código de la infancia y la adolescencia*” que busca garantizar un desarrollo adecuado de los niños y niñas en ambientes de felicidad, amor y tranquilidad. Para esto establece las normas que garanticen el ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, los cuales están establecidos en la constitución política colombiana y en las leyes internacionales de Derechos Humanos.

Para fortalecer ese proceso de sana convivencia que le corresponde a la escuela, en el 2013 se establece la ley 1620 “por la cual se crea el sistema nacional de convivencia escolar y formación para el ejercicio de los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar”. Esta ley fortalece los procesos de prevención, promoción, atención y seguimiento para mejorar los ambientes escolares y disminuir las situaciones conflictivas que llevan a una inadecuada convivencia. En el artículo 21 de esta ley se plantea que los manuales de convivencia deben incorporar nuevas estrategias para el manejo de la convivencia escolar, incluyendo rutas de atención integral y protocolos para la atención de los conflictos escolares donde se involucren las entidades nacionales que pueden atender y apoyar a las instituciones educativas.

Igualmente en el 2013 el Ministerio de Educación Nacional expide el decreto 1965 que reglamenta la ley 1620, y donde se dan las disposiciones para la conformación de los comités de convivencia escolar y la actualización de los manuales de convivencia. A sí mismo en el artículo 40 hace una categorización de las situaciones que afectan la convivencia escolar, y los derechos sexuales y reproductivos, clasificándolas en tres tipos:

1. Situaciones Tipo I. 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.
2. Situaciones Tipo II. 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: a. Que se presenten de manera repetida o sistemática. b. Que causen daños al cuerpo o a la salud sin generar incapacidad alguna para cualquiera de los involucrados.
3. Situaciones Tipo III. Corresponden a esta tipo las situaciones de agresión escolar que sean constitutivas de presuntos delitos contra la libertad, integridad y formación sexual, referidos en el Título IV del Libro 11 de la Ley 599 de 2000, o cuando constituyen cualquier otro delito establecido en la ley penal colombiana vigente. (Ministerio de Educación Nacional, Decreto 1965, 2013).

Esta nueva reglamentación divide las situaciones que afectan la convivencia escolar de forma tal que se generen protocolos y rutas de atención para cada una de ellas, esto permite que cada situación sea revisada y atendida de forma adecuada y así prevenir que escale a situaciones de mayor complejidad, estos protocolos deben estar plasmados en los manuales de convivencia institucionales.

Para que los colegios formulen sus nuevos manuales de convivencia el Ministerio de Educación Nacional crea las guías pedagógicas para la convivencia escolar donde se dan herramientas que facilitan esta actualización de forma participativa, puesta en marcha de las rutas, definición del papel de la familia, los docentes y los estudiantes, dando la importancia a la formulación de proyecto de vida de los estudiantes a partir de la participación y del respeto por los derechos humanos sexuales y reproductivos (DHSR).

Para esta investigación es relevante entender los procesos legales, normativos y organizativos de la convivencia escolar en las instituciones educativas, ya que cualquier propuesta que se dé con relación al manejo y atención de los conflictos no puede apartarse de las indicaciones dadas por el MEN en las leyes citadas.

En el Colegio Castilla la actualización del manual de convivencia acorde con la ley 1620 y el decreto 1965 se dio hasta comienzos del 2016, a pesar de esto el protocolo de acción de la herramienta escribiendo conciliando durante el 2015 sigue las indicaciones de la nueva ley frente a los tipos de situaciones y en una ruta de atención integral en situaciones de conflicto escolar.

6.3 La Escritura Emocional

“Pon tus fantasmas en palabras para que te molesten menos. Pon tu corazón sobre el papel. Pon tus emociones en un texto para vivir mejor” (Kohan S. A., 2013)

Teniendo en cuenta que en esta investigación la estrategia planteada se centra en el uso de la herramienta escribiendo conciliando para la resolución de conflictos y siendo la escritura el medio privilegiado de comunicación en la misma, es importante conocer ¿la influencia que tiene este proceso propio del ser humano en la mejora del ser, de su estado de ánimo o de su actuar. Es importante reconocer en qué medida la escritura puede ayudar a una persona con dificultades intrapersonales o interpersonales a darles solución.

En las diferentes épocas de la historia la escritura ha sido el medio usado para que las comunidades expresen su identidad, sus creencias, sus emociones; del mismo modo el contar historias lleva a que las personas recuerden su pasado y visibilicen su futuro, escribir sobre sí mismo permite que el cerebro recuerde y a la vez conceptualice esos recuerdos.

En palabras de Naranjo Pereira, (2004, p. 45) “este instrumento provee al individuo la oportunidad de conceptualizar concretamente su historia personal”. En los niños este proceso se da de la misma manera, cuando escriben historias y más si son sus propias historias se realiza un proceso mayor de concentración y estructuración. A su vez “La escritura puede funcionar, entonces, como un espejo del desarrollo interno, como un instrumento para el crecimiento y para el control o cambio de comportamiento” (Naranjo Pereira, 2004, p. 19) en el momento que se recuerda alguna acción y se permite que se tome distancia se llegan a momentos de reflexión que según los hechos pueden permitir un cambio de comportamiento positivo, aspecto que es favorable para la solución de conflictos en forma pacífica.

La herramienta escribiendo conciliando no busca en sí misma desarrollar o mejorar los procesos escritores, la idea es recurrir a la escritura para la reconstrucción de hechos que llevaron a un conflicto, dar la posibilidad de manejar las emociones, reflexionar, tener una mirada objetiva de los sucesos. Para que esto se logre no se puede ver como un proceso acartonado, la escritura debe fluir ; al mirar los escritos de los niños y niñas no se debe hacer juzgamientos frente a su tipo de letra, su ortografía, su limpieza, o la cantidad de texto registrada , lo importante es el contenido central de lo que se escribe, el cual debe hacer alusión al conflicto vivido por el sujeto que escribe. Es decir se debe ver el fondo del escrito y no la forma.

Si se busca que el niño y la niña entren en confianza con la actividad de escribir. Lo primordial es permitir que sea la escritura ese puente entre el enojo producto de un

conflicto y la reflexión intrapersonal del mismo, como dice (Vygotsky L. , 2003, p. 84) “consiste también su importancia en que permite al niño, ejercitando sus anhelos y hábitos creadores, dominar el lenguaje, el sutil y complejo instrumento de formular y transmitir los pensamientos humanos, sus sentimientos, el mundo interior del hombre”, la hoja donde escriben los niños y niñas debe convertirse en ese elemento donde puedan expresar sus sentimientos y pensamientos.

La escritura se puede entender como la compañía, como el mecanismo que algunos y algunas usan para auto reconocerse, “escribimos para quitarnos imágenes dolorosas” (Kohan S. A., 2013) para descargar en el papel, el sufrimiento, el dolor, la rabia, los pensamientos negativos y hasta los perversos, dejar que sea el papel quien reciba esta carga, se habla del papel como un quien pues al escribir se le da vida, es como si tuviese oídos y todo lo que se escribe parece que se dijera y el papel escuchara. En el papel se puede llegar a ser quien se desea, desde un superhéroe hasta un villano, se pueden narrar aventuras futuras o contar momentos reales del pasado, la escritura abre un mundo de posibilidades donde es posible descargar los pensamientos.

El escribir no tiene freno, el límite lo coloca el mismo escritor, cuando siente que su voz se apaga, que ya no hay más que decir, que el corazón y la mente han expresado todo, sus dudas, preocupaciones, sentires, anhelos, alegrías, y lo han hecho desde cualquiera de las múltiples opciones que nos da la escritura: la poesía, la narración, una carta, una nota, desde la nueva línea electrónica, un chat, un e-mail, mensaje de texto..., cualquier forma de escritura da la posibilidad de desahogo, de quitar el nudo de la garganta, lo importante es que ya se contó a alguien, el papel, y esta escritura quedará en el tiempo para ser leída por otros o por sí mismo, generando una mayor tranquilidad futura.

La escritura da la posibilidad a las personas, en especial a los niños de transformar los problemas o conflictos personales, en auténticas situaciones de aprendizaje, “Resolver

situaciones mediante la escritura puede llegar a ser muy provechoso si los niños pueden aprender formas para analizar eventos de la vida diaria” (Naranjo Pereira, 2004, p. 19) La escritura logra que con cada palabra se cambie de forma positiva el estado de ánimo, así como lo refiere (Kohan S. A., 2013) cuando le indicó a un estudiante que comentara lo que había sentido después de escribir un problema personal

<<A medida que avanzaba en el texto se me iba deshaciendo el nudo del estómago y las palabras fluían más ágiles. Reconozco que plasmar por escrito lo que tantas veces he pensado me supone una especie de alivio, me aporta tranquilidad...>>

La escritura abre la puerta a la mente, para generar nuevos pensamientos y con cada frase esos pensamientos van siendo más pausados, más meditados, y así lograr una paz interior. (Rowshan, 2014) Resalta que el investigador James Pennebaker descubrió que al escribir esos momentos tormentosos o traumáticos de la vida se libera la persona de esos efectos nocivos y es una gran ayuda para superarlos. De este modo cuando los niños y niñas han estado envueltos en conflictos que despiertan en ellos la ira, escribir en forma detallada los sucesos los ayuda a recuperar sus emociones positivas

La escritura no es solo para un descargue de aspectos negativos, también lo es para un fortalecimiento emocional, cuando se escribe sobre algo alegre, cada palabra va llevando al(a) escritor a un mundo de felicidad, por ejemplo, cuando se escribe una carta recordando un buen momento, a la mente llegan todos los recuerdos buenos de esa ocasión, se vuelve a vivir como si fuese una realidad presente y no pasada.

En la escritura se propone dejar un testimonio sobre la persona, desde sus recuerdos, que es lo que esta investigación usará, según (Kohan S. A., 2002) esta escritura nos puede aportar varias ventajas: el autoconocimiento, reconsiderar lo vivido, perdurar, dejar huella, reconocerse, comunicarse, Kohan lo hace desde la creación de la biografía. En esta investigación particular se espera la generación de un autoconocimiento por parte del

estudiante, donde él descubra a través de la escritura eso que no había detectado antes, refiriéndonos al conflicto:

Reconsiderar lo vivido: poniéndose en distancia con los hechos, tratando de ser objetivo, convirtiéndose en un él y no en un yo que narra, donde el mismo tome perspectiva de los hechos que llevaron al conflicto.

Perdurar: que eso vivido no se borre y pueda tener los elementos de juicio en el tiempo para repensarse, que los errores cometidos no se repitan, darse la posibilidad de considerar las consecuencias de los conflictos antes de involucrarse negativamente en ellos.

Dejar huella: dejando constancia de su pensamiento, sus reflexiones, generando opciones de solución y los acuerdos a los que se llegó, para que en algún momento que el estudiante lo acepte los padres y compañeros puedan entender su forma de sentir y actuar.

Reconocerse: ser el resultado de la reflexión como si fuese una sesión terapéutica en la que intervienen el estudiante como paciente y la escritura como médico; identificar sus emociones en especial la ira para así poder controlarla.

Comunicarse: contando lo vivido, lo experimentado y lo que se sintió, sin que con esto se llegue a herir a los demás, siendo claro y asertivo.

Trasmitiendo el resultado de esas experiencias. Se espera cumplir lo dicho por (Kohan S. A., 2002) “la escritura puede ser también un acto curativo, catártico” para que al final de lo escrito por el estudiante se genere esa reflexión y cambio de actitud.

6.4 Desarrollo Cognitivo y social de Niños y Niñas entre 8 y 12 Años y su influencia en el manejo del conflicto

La investigación se centra en la solución del conflicto escolar entre estudiantes, como ya se dijo en éste intervienen varias personas (niños de 8 a 12 años). Entender el desarrollo cognitivo, social y afectivo de esta población estudio, sirve para contextualizar sus comportamientos, relacionarlos con aquellas situaciones de conflicto en las que se ve involucrada y la forma como lo resuelve.

A continuación se presenta una síntesis acerca de las teorías y/o postulados de Lev Vygotsky, Jean Piaget y Erik Erikson quienes han centrado su investigación en el estudio del desarrollo humano especialmente en los niños, se busca enfatizar en los aportes que sus teorías dan al desarrollo de niños y niñas en edades entre 8 y 12 años y que brindan elementos teóricos claros, relacionados con el manejo del conflicto en estas edades.

6.4.1 Lev Semynovich Vygotsky (1896 – 1934) Teoría sociocultural

Vygotsky indica que el desarrollo de los niños y niñas se da gracias al contacto social, en este, el niño aprende reglas, normas, sigue indicaciones de adultos (regulación intersicológica) para luego interiorizarlas de forma progresiva y usarlas posteriormente por sí mismo, sin la ayuda de otros (regulación intrapsicológica), en la escuela el niño ya ha asumido posturas frente a las normas dadas. Cuando desde más pequeño, en casa al estudiante se le han indicado las normas de cumplimiento y respeto, por si solo cumple

con sus actividades y respeta a sus compañeros, en los momentos de conflicto esa regulación intrapsicológica se hace notar con mayor énfasis pues es el mismo quien recurre a eso ya adquirido para manejar esa situación. En los primeros años cuando los niños inician sus procesos de interacción con sus pares y se ven involucrados en una situación conflictiva, recurren al adulto para que con su ayuda puedan solucionarlo. A medida que avanzan en su desarrollo y formación con la influencia que han recibido y la experiencia que adquieren, llegan a tomar decisiones frente a la solución de sus propios conflictos.

A lo largo del desarrollo del hombre, Vygotsky señala como elemento fundamental el lenguaje. Desde la edad temprana, este es el instrumento intermediario entre el ser humano y los otros, el uso del mismo hace que el hombre se integre a una sociedad, por ende este es el primer recurso que debe ser usado en caso de presentarse un conflicto, en la cotidianidad cuando existe una diferencia entre dos o más personas se recurre al lenguaje, sea este oral, escrito o gestual para dar a conocer esos elementos de diferencia, el uso asertivo de la competencia comunicativa puede favorecer la solución pacífica y democrática de la misma.

A partir de los dos años el niño empieza a tener una necesidad de comunicación mucho mayor, inicialmente lo hace a través del balbuceo, luego pasa a un momento de nominación de los objetos, cuando se fortalecen preguntas tales como ¿Qué es? ¿Para qué sirve? ¿Por qué?, conforme su contacto social y su comunicación con el adulto aumentan, adquiere un mayor léxico y formula frases para expresar sus pensamientos.

Dos elementos importantes del lenguaje son el lenguaje interno y el lenguaje externo, el primero se relaciona con los procesos mentales que hace el hombre para construir desde su conocimiento aquello que va a expresar y el segundo es el método usado para dar a conocer al otro eso que en su mente ha proyectado decir. Dentro del externo se encuentra

el lenguaje oral y el escrito, el primero es el más usado para expresar los pensamientos inmediatos, en el segundo los procesos mentales exigen un mayor esfuerzo para unir las ideas y encontrar coherencia de lo que se dice, por lo general hay una revisión previa de lo que se va a dar a conocer. Para poder plasmar en un escrito los pensamientos, ese proceso de lenguaje interior entre lo semántico y lo sintáctico tiene mayor exigencia que cuando se utiliza la oralidad, “en el lenguaje escrito el interlocutor está ausente. Por eso debe ser totalmente explícito y la diferenciación sintáctica es máxima” (Vygotsky L. , 1996, pág. 324) citado en (Baquero, 1996, p. 119). La exigencia en el lenguaje escrito demanda mejor uso del léxico y de la organización de ideas, por ende es un proceso cognitivo superior.

La herramienta escribiendo conciliando, herramienta central de esta investigación utiliza el lenguaje escrito para entender y llegar a la solución pacífica de los conflictos, es decir, se lleva al estudiante a un nivel cognitivo superior donde a partir de ese lenguaje interno exprese y reflexione sobre los hechos. Vygotsky revela que el lenguaje escrito es muy complejo para el niño pues aún no tiene la madurez para realizar creación literaria, sin embargo Blonskii nos dice que “el niño escribe mejor sobre aquello que más le interesa, sobre todo cuando lo conoce bien. Hay que educar al niño a escribir sobre lo que le interesa hondamente...”citado por (Vygotsky L. , 2003, p. 57) en este estudio el estudiante escribirá sobre aquello que causó el conflicto, es decir de lo que conoce.

Llegar a hacer la reflexión y análisis de hechos del conflicto requiere de la ayuda de un tercero, de un adulto. Desde la teoría de Vygotsky el desarrollo de los niños y niñas en la escuela se relaciona con el aprendizaje desde dos niveles evolutivos, el primero un nivel real de desarrollo donde el niño actúa por sí solo, solucionando sus problemas sin ayuda, mostrando así sus capacidades mentales; un segundo nivel es el de desarrollo potencial, en este el estudiante con ayuda de un adulto podrá llegar a la solución de sus problemas y encontrará la respuesta a sus necesidades, esa trayecto entre el primero y el segundo es lo que se llama Zona de Desarrollo Próximo (ZDP), definido por Vygotsky como “la distancia entre el nivel real de desarrollo, determinado por la capacidad de resolver

independientemente un problema, y el nivel de desarrollo potencial, determinado a través de la resolución de un problema bajo la guía de un adulto o en colaboración con otro compañero más capaz” (Vygotsky L. , 1979, p. 133). Desde esta mirada tiene gran sentido generar los espacios, tiempos y recursos que posibiliten esa ZDP para la resolución de un conflicto escolar, esperando que luego de ese apoyo el estudiante llegue a un nivel de autonomía para ser capaz de solucionar sus propios conflictos sin la asistencia de un adulto.

6.4.2 Jean Piaget (1896 – 1980) Teoría del desarrollo cognitivo

Otro autor que se enfatiza en el desarrollo es Piaget. Esta teoría se centra en el desarrollo humano individual, en los avances que el niño logra cognitivamente a través de los años.

Piaget centró sus investigaciones en el desarrollo infantil, en especial en las estructuras cognitivas, la relación que hay entre el sujeto y el objeto que lo rodea, el desarrollo se da desde las estructuras mentales representativas del conocimiento, visto con un enfoque biológico, para Piaget el desarrollo se divide en cuatro estadios

1. Sensorio motriz: primer periodo de desarrollo en el niño, abarca desde su nacimiento hasta los 2 años. En este estadio la inteligencia está basada “en una coordinación de percepciones y movimientos de las acciones sin la intervención de la representación o del pensamiento” (García Gonzalez, 1991, p. 45). Este estadio se da antes de la aparición del lenguaje en el niño o niña, por esto sus relaciones con el objeto son estrictamente sensorio motrices. El desarrollo afectivo lo divide en tres momentos:

- Dualismo inicial: 0 a 4 meses, toda la afectividad está centrada en el yo.
- Reacciones intermedias: 4 a 12 meses, el contacto con otras personas es importante en tanto diferencia a los sujetos de los objetos.

- Relaciones objetales: 12 a 24 meses, dirige su afecto a los objetos organizando el espacio y el tiempo, existen sentimientos de éxito y fracaso.

2. Pre operacional: estadio contemplado entre los 2 a 7 años del niño o niña, aparece la función simbólica donde el niño puede evocar situaciones por medio de significantes, realiza imágenes mentales como representación de algo interiorizado, aparece el lenguaje que permite aumentar la inteligencia, en la parte afectiva Piaget (2001) indica que la “representación y lenguaje van a permitir a los sentimientos adquirir una estabilidad y una duración que no podían conocer hasta el momento” (pág. 70), es decir hay una aparición de sentimientos sociales elementales y primeros sentimientos morales.

3. Operaciones Concretas: este periodo está en el niño entre los 8 y 11 años, hay una inteligencia verbal desde las operaciones elementales de clases y relaciones, se adquiere nociones de tiempo espacio de forma integrada, el niño o niña adquiere la capacidad mental para la resolución lógica de problemas, relaciona parte y todo. Desde lo afectivo existe un fortalecimiento de los sentimientos morales autónomos, con intervención de la voluntad, en especial lo relacionado a justicia y respeto.

4. Operaciones Formales: último estadio del desarrollo en los niños y niñas, abarca desde los 12 años hasta los 15 años, durante este estadio se desarrolla el pensamiento reflexivo, capaz de razonar sobre las ideas, aplicando la lógica de las proposiciones, García González (1991) señala “el pensamiento siempre precede a la acción, por tanto la reflexión inicial se hace primero en el terreno de la representación de las acciones, para después pasar a la ejecución de éstas sobre el terreno” (p. 51) una capacidad de razonamiento hipotético – deductivo. Desde lo afectivo el adolescente busca incluirse en la sociedad adulta, los sentimientos pasan de ser individuales a sentimientos donde cobra gran importancia lo colectivo, el adolescente elabora su personalidad asignándose metas y roles dentro de la sociedad.

Para evolucionar de un estadio a otro influyen factores como la herencia genética, la interacción con el ambiente físico, la mediación sociocultural y los procesos de equilibración.

Piaget señala que cada acto está entre la asimilación y la acomodación, en la primera, la persona incluye eventos objetos o situaciones dentro del pensamiento existente, en la segunda se utiliza lo ya existente organizando ese conocimiento para incorporar algo nuevo al mundo que lo rodea.

Para este autor prima lo individual, lo social llega luego del desarrollo individual, sin dejar de ser este último importante para el ser humano.

La población objeto de esta investigación se encuentra en el estadio de operaciones concretas, en este se realiza el proceso de agrupación y como lo afirma Piaget (2009) “la agrupación es pues una forma de equilibrio de las acciones interindividuales, como de las acciones individuales, y así encuentra su autonomía en el seno mismo de la vida social” (p.179) el niño y la niña desde su individualidad y dejando progresivamente ese egocentrismo se ve inmerso en un contexto social, para esta investigación el contexto educativo, donde construye relaciones a partir del propio punto de vista y el de los otros, esa constante interacción con otros sujetos permite que haya un proceso de descentración, de intercambios de pensamiento y de cooperación. Así lo refiere Piaget (2009) “cada agrupación interior a los individuos es un sistema de operaciones y la cooperación constituye el sistema de las operaciones efectuadas en común, es decir, en sentido propio, de las cooperaciones” (p. 181)

Este estudio no se centra en los aportes o desarrollos que cognitivamente tiene el niño, sin embargo, muchos de estos procesos permiten entender el porqué de sus comportamientos y cómo llegar a abordar una solución de conflictos desde esas premisas,

en esa medida “se trata de entender el desarrollo cognitivo como proceso de descentración, de diferenciación y de coordinación de los puntos de vista” (Monoud, 2001, p. 63). Los estudiantes que se encuentran en esta etapa han abordado el trabajo en equipo, desde ver los puntos de vista de los otros sujetos. En los estadios anteriores por su nivel de egocentrismo, el niño y la niña prefieren el trabajo individual, al pasar al estadio de las operaciones concretas “después de los siete años adquiere, en efecto, cierta capacidad de cooperación, dado que ya no confunde su punto de vista propio con el de los otros, sino que los disocia para coordinarlos.” (Piaget, 1981, p. 62), se inicia un proceso donde los niños y niñas son capaces de tener discusiones, sustentan sus propios argumentos y entendiendo que el otro también los tiene, de estas discusiones se llegan a acuerdos en el trabajo o juego en equipo.

Dentro de las edades para esta investigación según (Nicolas, 1979, p. 188) “el niño ha tomado distancia con respecto a su egocentrismo intuitivo y ha llegado a ser capaz de coordinaciones nuevas de los diversos puntos de vista correspondientes a distintos individuos”, como está en ese proceso de descentración, se generan conflictos ya que el niño o la niña está en la transición de creer que es el único que tiene la razón y que puede ocupar espacios a pasar a un ser que comprende las posturas de los otros, como lo refiere (Monoud, 2001, p. 66)

cada estadio empieza por una indiferenciación de puntos de vista o ausencia de puntos de vista relativa a un nivel cognitivo dado, acaba con la capacidad de coordinar los puntos de vista de este nivel cognitivo particular seguido por un largo proceso de centraciones – decentraciones que hace aparecer los puntos de vista que pronto se diferencian y luego se coordinan.

Los niños empiezan a entender el punto de vista del otro y por esto se procede a un “sentimiento de la regla” (Nicolas, 1979), estas normas ya son pactadas por los mismos niños y niñas, en los juegos se recurre a algunas normas ya estipuladas por los adultos y/o se generan unas nuevas que las partes deben respetar, pues han sido fruto de acuerdos comunes.

Así mismo estas reglas soportan nuevos sentimientos de honestidad, respeto y justicia, “después de los ocho años, el niño llega a la idea de una justicia distributiva y retributiva, cuyo fondo sería la igualdad rigurosa” (Nicolas, 1979, p. 189), el niño y la niña ya son capaces de ver que todos tiene un punto de vista de las acciones y los objetos, que puede ser igualmente válido, además ingresa en el mundo de la voluntad ejercida por los intereses o los valores, esos valores que en los anteriores estadios veía como meras indicaciones de los adultos y ahora los ha asimilado, “en tales condiciones, tener voluntad equivale a poder disponer de una escala de valores suficientemente consistente para servir de referencia en caso de un conflicto” (Nicolas, 1979, p. 190)

Los niños y niñas en las edades particulares de este estudio toman decisiones desde su autonomía, “después de los 7-8 años el niño es capaz de realizar evaluaciones morales personales, actos voluntarios libremente decididos” (Piaget, 2009, p. 94), reconocen sus acciones y en caso de equivocarse pueden llegar a aceptar esos errores y buscar sus soluciones, aspecto muy importante en la resolución pacífica de conflictos, y por ende en esta investigación.

6.4.3 Erik Homburger Erikson (1902 – 1994) Desarrollo Psicosocial

Este autor hace ajustes a los estadios de Freud frente a las fases psicosexuales, crea una teoría del desarrollo psicosocial del hombre, enfatizó en cada una de las etapas cuatro aspectos sociales principales, primero un incremento del yo como esa fuerza que organiza y reconcilia a lo sintónico (virtudes) con lo distónico (defectos), y pone en solución esos conflictos internos del individuo. Segundo, especificó las etapas del desarrollo dadas por Freud uniendo la dimensión social con el desarrollo psicosocial. Tercero, no se limitó a las

primeras edades, realizó un análisis del ciclo completo de la vida, de infancia a vejez. Y cuarto, indagó sobre la relación y los efectos de la cultura, sociedad e historia en el desarrollo de la personalidad.

Erikson organiza este desarrollo psicosocial en 8 estadios, cada uno debe enfrentarse a crisis o conflictos que demostrarán su grado de madurez para superar los problemas, en cada estadio se describe la fuerza sincrónica que ayuda a enfrentar la crisis de esa etapa.

Tabla 1 Estadios del desarrollo Erick Erikson

Fuente: Erikson, E. H. (1959). *Infancia y sociedad*.

	ESTADIO	EDAD	CRISIS PSICOSOCIALES	RELACIONES SOCIALES SIGNIFICATIVAS	FUERZAS SINCRÓNICAS
1.	Infancia	0 – 18 meses	Confianza vs. Desconfianza	Madre	Esperanza
2.	Niñez temprana	2 – 3 años	Autonomía vs. Vergüenza y duda	Padres	Voluntad
3.	Preescolaridad	3 – 5 años	Iniciativa vs. culpa	Familia	Propósito
4.	Escolar	6- 12 años	Laboriosidad vs. Inferioridad	Vecindario y escuela	Competencia
5.	Adolescencia	12 –20 años	Identidad vs. difusión del rol	Grupos de iguales	Fidelidad
6.	Juventud	20 -30 años	Intimidad vs. Aislamiento	Colegas y amigos	Amor
7.	Adultez	30 -50	Generatividad	Familia y hogar	Cuidado

		años	Vs. Estancamiento	compartidos	
8.	Vejez	Después de los 50 años	Integridad vs. desesperación	Género Humano	Sabiduría

Para nuestro estudio el cuarto estadio de Laboriosidad vs. Inferioridad, es en el que está la población objeto de investigación, es la edad escolar y abarca de los 6 a los 12 años, en este tiempo la imaginación se regula y se dedica el pensamiento en gran medida a la educación y a aprender nuevas habilidades para adaptarse y ser aceptado por la sociedad. El vínculo social se amplía de la familia al vecindario y a los miembros de la comunidad educativa. Las actividades de los niños y niñas no se centran solo en el juego, ellos se sienten en la disposición de realizar labores de casa y colegio, “es capaz de acoger instrucciones sistemáticas de los adultos en la familia, en la escuela y en la sociedad, tiene condiciones para observar los ritos, normas, leyes, sistematizaciones y organizaciones para realizar y dividir tareas, responsabilidades y compromisos” (Bordignon, 2005, p. 56), es función del adulto guiar esas nuevas tareas y responsabilidades del niño.

Frente al juego se crean reglas que deben ser cumplidas por todos los integrantes del mismo, se generan vínculos de aceptación entre los niños y niñas, pero a la vez cuando esto no se produce en el grupo de juego o trabajo hay una crisis distónica de inferioridad, de rechazo.

Si pierde la fe en sus herramientas y en su capacidad o en su “status” entre sus compañeros de trabajo, sufrirán los límites de su ego, perderá la fe en su capacidad, la que le permitía identificarse tempranamente con otros que se dedican a esa sección general del mundo de las herramientas. (Erikson, 1959, p. 211)

Esta crisis se presenta cada vez que tiene ese sentimiento de incapacidad cognitiva, comportamental o de productividad, genera en muchos momentos un estado de inercia, si no se logró a la primera vez ya para que intentar, o peor, si desde un comienzo se ve una

dificultad es mejor no hacer nada. En esta etapa nace la fuerza sintónica de la competencia personal, pues es el niño o la niña quienes deben aprender para luego realizar alguna labor o participar en un juego, ellos buscan adquirir destrezas que les permita desarrollar cualquier actividad y así lograr la aceptación de su grupo social.

Lo anterior sustenta el porqué de los conflictos escolares, los estudiantes que buscan ser parte de un determinado grupo generan situaciones de conflicto, en algunos casos a causa de estos conflictos incurren en agresiones físicas o verbales cuando no se da esa aceptación, no son capaces de tolerar un rechazo y mucho menos sentirse inferiores. En esta etapa es realmente importante esa necesidad de integración social y de utilidad para la misma, también son relevantes esos conocimientos y competencias desarrolladas durante las anteriores etapas, aquí se muestra como eso que ya se sabe sirve para solucionar los conflictos, en qué medida se es autónomo para plantear estrategias o formas de solución, además que tan necesaria es la ayuda de un adulto para resolver las dificultades.

7 Metodología

Realizar una investigación educativa exige plantear una forma de enmarcar esa investigación desde un enfoque que determine la base para el estudio, un método y un alcance que establezcan el camino a seguir.

Para esta investigación el enfoque por el cual se regirá el camino investigativo será el cualitativo, que

Se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada. (Bernal Torres, 2006, p. 57)

Este enfoque es el adecuado para esta investigación, ya que es descriptivo, inductivo, holístico, humanista, en este la cualidad es el centro, Martínez Miguélez (1998) afirma que según Aristóteles la cualidad se puede reducir a dos acepciones, la primera como esa diferencia que distingue una sustancia de las otras y la segunda en la que la cualidad no puede reducirse a los elementos sino que es parte del individuo y la que hace que este sea de una u otra manera, de esta forma no es que se trate de ver en esta investigación las cualidades de los individuos por separado sino que se realiza un análisis del todo integrado, la investigación cualitativa favorece el estudio profundo de la realidad en este caso del conflicto escolar y su resolución.

La metodología adoptada en este estudio es la investigación acción educativa (IAE) que según Restrepo Gómez (2004) se aplica cuando “el maestro va elaborando, a partir de la reflexión en la acción cotidiana, su saber pedagógico”. La IAE parte de la reflexión del maestro donde se cuestiona, realiza críticas del proceso educativo, tiene en cuenta los contextos, reconoce la estructura de la práctica educativa, las fortalezas y las debilidades. Cuando el docente o directivo docente tiene claro estos aspectos entra en un proceso de búsqueda de la transformación positiva, identifica un problema que requiere ser

solucionado. Luego de esto pasa a una segunda fase de la planeación, se plantean propuestas que den solución a esos interrogantes o problemas, para esto es necesaria una búsqueda y lectura de posturas académicas que pongan en unión a la teoría con la práctica, y que den luces para sustentar la propuesta y su implementación. Una última fase es la evaluación de lo implementado, verificación de los resultados, conocer que alcance tuvo la propuesta. Esta metodología tiene un carácter cíclico, no termina con la evaluación; se reinicia el proceso y está sujeta a un cambio y reflexión constante, lo que permite que se adapte a las necesidades e intereses de la población investigada.

7.1 Contexto y población

La población base son los niños de tercero, cuarto y quinto de primaria jornada tarde del Colegio Castilla. Los niños de estos grados están dejando su egocentrismo para ser parte de grupos de amigos, están en busca de pertenecer a otros ámbitos diferentes al de la familia, tener y conservar amistades es muy relevante, en este camino se encuentran con muchos conflictos, no es fácil dejar de sentirse el centro de interés para que haya un interés común. Como todos están en el mismo momento de cambio hay rivalidades, diferencias de opinión, están en el proceso de aprender a llegar a acuerdos.

En estas edades la visión de pertenecer a un grupo aún no es clara, los niños ven una dificultad en el manejo de espacios dentro y fuera del aula, fácilmente se genera agresión por que el estudiante pasa y como no mide su espacio tumba los útiles del compañero, situación conflictiva habitual en estos grados. En los juegos solo ubicar que se va a jugar ya es un conflicto, aún más, es el establecer reglas y cumplirlas. Estas y muchas otras situaciones propias de la edad hacen que el interés de la investigación se de en los niños y niñas en este rango de grados, buscando que esos conflictos se puedan resolver en forma pacífica.

El Colegio Castilla Institución Educativa Distrital es de carácter oficial. Ofrece los niveles de Educación Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media Vocacional en dos jornadas. El Centro Educativo nació en 1989 como anexo al Instituto Distrital Castilla y en 1992 logró su independencia y autonomía administrativa, como Centro Educativo Distrital Castilla.

A partir del año 2007 y por disposición de la SED es denominado COLEGIO CASTILLA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DISTRITAL, el colegio se encuentra ubicado en la Carrera 78 No. 8ª - 43, Barrio Castilla, localidad octava, al occidente de la ciudad de Bogotá. Cuenta con 1900 estudiantes por jornada aproximadamente. EL PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (PEI), denominado “Comunicación, liderazgo y pensamiento empresarial ejes del proyecto de vida” se encuentra en reestructuración ya que su visión estaba proyectada al 2010 pero debido a varios inconvenientes administrativos, por cambio frecuente de rector (7 rectores entre 2011 y 2015) no se ha actualizado. La Institución propende por la formación integral de educandos con pensamiento empresarial, competentes en la resolución de problemas tanto procedimentales como cognitivos, capaces de producir cultura, ciencia y tecnología; que trasciendan a la comunidad como líderes generadores de su propio proyecto de vida, evidenciando su autorregulación del actuar a través de valores como justicia, solidaridad, convivencia pacífica y democracia necesarios para la constitución de un nuevo orden social.

Como la gran mayoría de colegios varios estudiantes se han visto afectados o involucrados en problemáticas de agresividad, consumo de sustancias sicotrópicas, abandono de padres de familia, y otras que docentes, orientadores y directivos tratan de acompañar y solucionar.

Para esta investigación se tomaron estudiantes con edades entre 8 y 12 años, sin embargo como la investigación gira en torno a la resolución pacífica del conflicto escolar, la experiencia se hizo con aquellos niños que tuvieron un conflicto con otro compañero y que llegaron a la instancia de coordinación. Se atendieron 52 situaciones conflictivas, intrapersonales que se presentaron entre dos, tres, cuatro y hasta 16 estudiantes, para un total de 149 estudiantes, Como no se puede predecir quienes y cuando ocurre un conflicto, no habrá un grupo de estudiantes específicos.

Tabla 2 Población

NIÑOS EN EL CONFLICTO	CASOS ATENDIDOS	TOTAL DE ESTUDIANTES
2	34	68
3	10	30
4	4	16
5	2	10
9	1	9
16	1	16
TOTAL	52	149

7.2 Instrumentos

Los instrumentos utilizados para registrar la información correspondiente a esta investigación son: entrevistas a estudiantes desde el método de grupo focal, encuesta a docentes y diario de campo oral.

Cada uno de los instrumentos fue elaborado y luego validado por pares académicos a quienes se les presentó tanto el planteamiento de las preguntas del grupo focal como la encuesta, ellos desde su conocimiento y experiencia evaluaron cada uno de los interrogantes formulados dando una calificación de 1 a 5 donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Conforme a lo evaluado, hicieron las

recomendaciones que consideraron pertinentes. A partir de estas se generaron los instrumentos aplicados. Ver (anexo 1)

Para reconocer las estrategias con las que se maneja el conflicto en el colegio, se tuvieron en cuenta dos puntos de vista: el de los niños y niñas y el de los docentes. Con los estudiantes se trabajó un grupo focal en el que se realizó entrevista, con niños de los grados tercero, cuarto y quinto, que llevan varios años en la institución (anexo 2). A 16 docentes se les aplicó la encuesta validada. (Anexo 3)

Para el diario de campo oral se llevó un registro auditivo de cada intervención donde se específica fecha del evento, descripción detallada de los procedimientos realizados y de los hechos causales del conflicto, se narran los acuerdos a los que llegaron los estudiantes y por ultimo las conclusiones que como investigador se recogen después de terminada la intervención.

Al finalizar la investigación se hizo un nuevo grupo focal con los estudiantes que durante el proceso se vieron involucrados en un conflicto que llegó a coordinación y que usaron la herramienta “escribiendo conciliando”. Se entrevistaron con el fin de recibir sus apreciaciones y observaciones frente a la herramienta aplicada (anexo 4).

7.3 Categorías de Análisis

Para reducir y concretar los datos cualitativos que se están obteniendo en la investigación se requieren las categorías de análisis, para dar respuesta a los objetivos planteados en esta investigación se tomaron dos: *Percepciones del conflicto escolar en el colegio Castilla* y *La herramienta escribiendo conciliando en la resolución pacífica de conflictos* en la primera se analizó la forma de ver y resolver los conflictos que usualmente usan docentes y estudiantes del colegio castilla, de este análisis se rescató aquello que posibilitaba una buena resolución, y teniendo esto como base se llegó a la segunda categoría. Después de haber diseñado e implementado la herramienta, fue relevante analizar los resultados de esa implementación; en esta categoría se hace una unión entre los beneficios de la escritura y las competencias ciudadanas, en pro de la resolución pacífica de conflictos.

Tabla 3 Categorías de análisis

CATEGORIAS	DEFINICIÓN	SUB-CATEGORÍAS	AUTORES QUE APOYAN TEORICAMENTE	Instrumentos
Percepciones del conflicto escolar en el Colegio Castilla	Desde el (MEN, Decreto 1965 de 2013., 2013) que reglamenta la ley 1620 define al conflicto como “situaciones que se caracterizan porque hay una incompatibilidad	Formas de ver el conflicto: hay 5 maneras de ver un conflicto desde: origen, fuente, tipo, creencia y postura.	Koch & Girard, 1997	Entrevista Encuesta
		Formas de Resolución de Conflictos muchos autores los conciben como métodos o estrategias los estudiantes lo visibilizan como formas. Las formas usadas por estudiantes y docentes para resolver los conflictos.	Schrumpf, Crawford y Usadel, 1991; Glasser, 1984).	

	real o percibida entre una o varias personas frente a sus intereses.”			
<p style="text-align: center;">La herramienta escribiendo conciliando en la resolución pacífica de conflictos.</p>	<p>La escritura nos puede aportar varias ventajas: el autoconocimiento, reconsiderar lo vivido, perdurar, dejar huella, reconocerse, comunicarse. “consiste también su importancia en que permite al niño, ejercitando sus anhelos y hábitos creadores, dominar el lenguaje, el sutil y complejo instrumento de formular y transmitir los</p>	<p>Reconsiderar lo vivido: poniéndose en distancia con los hechos, tratando de ser objetivo, convirtiéndose en un él y no en un yo que narra, donde el mismo tome perspectiva de los hechos que llevaron al conflicto.</p>	<p>Kohan S. A., 2002 Vygotsky, 2003, p. 84 Chaux, 2012. Chaux, Lleras, & Velásquez, 2004</p>	<p>Entrevista Diario Oral Formato de conciliación</p>
		<p>Perdurar: que eso vivido no se borre y pueda tener los elementos de juicio en el tiempo para repensarse, que los errores cometidos no se repitan, darse la posibilidad de considerar las consecuencias de los conflictos antes de involucrarse negativamente en ellos.</p>		
		<p>Dejar huella: dejando constancia de su pensamiento, sus reflexiones, generando opciones de solución y los acuerdos a los que se llegó, para que en algún momento que el estudiante lo acepte, los padres y compañeros puedan entender su forma de sentir y actuar.</p>		

	<p>pensamientos humanos, sus sentimientos, el mundo interior del hombre” (Vygotsky, 2003, p. 84)</p>	<p>Reconocerse: ser el resultado de la reflexión como si fuese una sesión terapéutica en la que intervienen el estudiante como paciente y la escritura como médico; identificar sus emociones en especial la ira para así poder controlarla.</p>		
		<p>Comunicarse: contando lo vivido, lo experimentado y lo que se sintió, sin que con esto se llegue a herir a los demás, siendo claro y asertivo. Dar validez a la voz del estudiante (libre expresión) una voz propia y de los compañeros.</p>		

7.4 Plan de Acción

Para la investigación se inició con un momento de identificación a partir de la encuesta a docentes y los grupos focales de estudiantes. Con base en esta información se diseñó una estrategia para la resolución pacífica de conflictos en la que se involucró la escritura.

La estrategia contiene un protocolo de acción (anexo 5) y un documento donde los estudiantes realizan el proceso de escritura denominado ESCRIBIENDO CONCILIANDO (anexo 6). El protocolo está dividido en tres momentos: un antes, donde se

8 Análisis de resultados

El resultado que se presenta a continuación está dividido en dos partes: inicialmente se analizan los instrumentos utilizados relacionando cada uno con su respectiva categoría. En la segunda parte se presentan los análisis de categorías y subcategorías a partir de los resultados de la triangulación de los diversos instrumentos, relacionándolos con los autores que han aportado a la investigación.

Este análisis responde a los objetivos planteados en la investigación, cada categoría e instrumento proporciona aspectos que apuntan al cumplimiento de los objetivos específicos y en concordancia al general.

8.1 Análisis de instrumentos

Para comprender las percepciones que estudiantes y docentes tenían acerca del conflicto escolar en el colegio Castilla se recurrió al grupo focal con estudiantes y a la encuesta con docentes, la información obtenida da respuesta a las formas de ver y resolver los conflictos.

8.1.1 Grupos focales iniciales

Se realizaron tres grupos focales con estudiantes, el primero con niños y niñas de grado tercero, el segundo con niños y niñas de grado cuarto y un último con niños y niñas de grado quinto, se tomó una muestra de 6 a 8 estudiantes por cada grado, alumnos que llevan en la institución más de dos años y que podían opinar sobre las situaciones conflictivas que vieron o vivieron dentro del colegio durante este tiempo. La participación de los niños

fue voluntaria, ellos mismos decidieron no utilizar sus nombres reales, sino que usaron nombres de animales o superhéroes. En Anexos se presentan las matrices en las que se sistematizó la información obtenida a partir de los grupos focales y de las cuales se obtuvo la siguiente información.

- **Grupo focal grado tercero**

Al terminar el grupo focal con los niños y niñas de tercero, frente a las formas de ver los conflictos se identifican varios aspectos: Un supuesto de los estudiantes es que el conflicto es sinónimo de agresión, sea esta verbal o física. Nos indica que no hay un claro conocimiento del concepto de conflicto y de agresión.

Dentro de las formas de ver el conflicto según (Koch & Girard, 1997) se encuentra el origen, que para el grupo de niños es exclusivamente interpersonal. Al entender el conflicto como agresión, se deduce que hay otra persona. Con relación a la fuente del conflicto los estudiantes de tercero consideran que los motivos que con más frecuencia llevan al conflicto, concebido según ellos como agresión es: romper con la promesa de guardar secretos, no respetar los espacios del descanso, la ausencia de un docente. En relación al tipo de conflicto, los niños interpretan que de acuerdo al nivel de agresión es necesario la intervención de un tercero, si es leve o verbal se puede dialogar, de lo contrario se necesita de un maestro. Respecto a las creencias, los estudiantes manifiestan que los conflictos solo se dan cuando el maestro no está presente, por lo tanto los lugares de mayor conflicto son el hueco (espacio escondido del colegio, poco visitado por maestros), el patio, los pasillos y los salones, recalcando nuevamente que no estén los profesores cerca. Por último al referirse a la postura, los alumnos buscan ser tenidos en cuenta por sus compañeros, ser los que tienen la razón frente a las actividades a realizar, las decisiones son tomadas por uno del grupo de amigos, los demás deben necesariamente estar de acuerdo..

Respecto a la resolución de conflictos son muy pocas las formas reconocidas, en muy escasas oportunidades se usa el diálogo, más teniendo en cuenta que después de la agresión

el nivel de ira impide la claridad mental para conversar y tener una comunicación asertiva, por esta misma razón es que los compañeros de los implicados en el conflicto convocan a los docentes a intervenir en ellos, sin embargo comentan que hay soluciones mediáticas como: solicitar que se den la mano, que se perdonen de palabra pero sin interiorizar ese perdón, con la consigna de no volverlo a hacer, sin entender el porqué de los conflictos, no se permite al estudiante exponer lo sucedido. Desde la mirada de los estudiantes, buscan que haya arbitraje y que se sancione a los estudiantes involucrados en la situación conflictiva, cuando ellos determinan que es muy grave lo sucedido o buscan una sanción como un regaño muy severo, la suspensión o la expulsión, los estudiantes son remitidos a coordinación (el coordinador es visto como un castigador).

- **Grupo focal grado cuarto**

Al terminar el grupo focal con los niños y niñas de cuarto se identificaron varios aspectos en los que prevalecen elementos comunes con el grado tercero: nuevamente está el imaginario que el conflicto es equivalente a la agresión, en términos de ellos “pelea” sea esta verbal, física o gestual. Es decir no hay un claro conocimiento del concepto de conflicto y de agresión.

Respecto a las formas de ver el conflicto expresadas por Koch & Girard (1997) se encuentra que el origen es interpersonal, entre dos o más personas, en este grado ya se amplía el número de personas que pueden estar involucradas en un conflicto o agresión.

Al hablar de la fuente, los estudiantes de cuarto expresan que los motivos que con más frecuencia llevan al conflicto son las malas miradas, no aceptar el fracaso en especial en los juegos, hablar mal de los demás, no hay tolerancia, no hay buen manejo del conflicto, cuando inicia se permite escalar y crecer. Al referirse al tipo de conflicto, al igual que los niños de tercero todos creen que es necesaria la intervención de un tercero, un docente pues la mayoría son agresiones, es decir situaciones complejas para ellos. En

cuanto a las creencias, los estudiantes identifican que la ausencia del maestro facilita que se presenten agresiones, que por lo general responden a conflictos mal manejados. Así mismo los lugares de mayor conflicto son el hueco (espacio escondido del colegio, poco visitado por maestros), el patio en especial a la salida, como no se manejó adecuadamente el conflicto se encuentran al momento de terminar clases para “solucionar” con agresión. Por último al hablar de la postura, los alumnos intentan tener un nivel de reconocimiento y falso respeto por parte de sus compañeros así que en momentos de diferencia hay que usar los golpes para hacer ver que ellos no se dejan de nadie, siempre se quiere tener la razón, hay un alto nivel de egocentrismo y muy poca tolerancia.

Con relación a las formas usadas para resolver los conflictos, los niños y niñas de cuarto manifiestan: que un compañero intervenga y los separe o informar a los docentes de lo sucedido para que ellos den solución. Algunos docentes buscan que se haga una reflexión frente a la situación y no haya necesidad de registrar en el observador; pero al igual que en tercero no siempre pasa esto, otros docentes usan medidas poco efectivas, no se escucha a los implicados, se juzga al estudiante sin dar la oportunidad de comunicarse. Para ellos los conflictos se deben remitir a coordinación, las formas usadas para solucionar los conflictos en esta instancia están relacionadas con “castigos”, se regaña, se llama a los padres y ellos también los regañan, se sancionan con suspensión. Los niños indican que la forma más adecuada de solucionar los conflictos es entendiendo que lo originó, permitir que los niños expresen sus pensamientos y reflexionen sobre lo sucedido.

- **Grupo focal grado quinto**

El último grupo focal realizado fue con los estudiantes de quinto quienes dieron sus opiniones frente a las formas de ver los conflictos; dentro de la conversación se evidencia que hay confusión entre términos en especial: conflicto, agresión y matoneo. Se reconoce que las dificultades y diferencias se dan en casa y también en el Colegio Castilla, además que esas situaciones se deben atender. Las agresiones son de tipo verbal, gestual, cibernética, relacional y física.

De acuerdo a las formas de ver el conflicto propuestas por Koch & Girard (1997) se encontraron varios elementos relevantes, en los que en algunos casos coinciden con lo expresado por los estudiantes de grado tercero y cuarto, en otros casos se amplía la mirada.

En cuanto al origen, para el grupo de niños y niñas de quinto es interpersonal, siempre están incluidas dos o más personas.

Al hablar de la fuente del conflicto, afirmaron que los motivos que llevan a que se presente una situación conflictiva son variados, los que más se resaltan son las malas miradas, con más frecuencia llevan al conflicto son los chismes, no hay un manejo asertivo de la comunicación oral ni gestual, las malas miradas, el matoneo, los límites invisibles a la hora de jugar fútbol, falta de autonomía escolar.

Con relación al tipo de conflicto, en este grado opinan que según la gravedad de los acontecimientos será o no necesaria la intervención de un adulto.

Al hablar de creencias, los estudiantes expresan que el primero que llega a un lugar es el dueño de este, por ende no se debe permitir que otros lo invadan, puede ser este algún rincón del patio, el aula de clase, el escritorio, la silla. Esta situación también se presenta en la hora de salida, al dirigirse a la ruta, originando agresión por la falta de tolerancia, salen muchos niños a la vez y muchos quieren ser los primeros en salir, en este recorrido se empujan y terminan agrediendo. Los estudiantes manifiestan que el hueco es el punto perfecto para las peleas, así que allá se citan para este fin.

Referente a la postura para este grupo, los niños y niñas que entran en conflicto buscan preservar su territorio y los espacios ganados con sus compañeros, hay rivalidades y por ende hay que ganar.

Respecto a la forma de resolver los conflictos, los niños y niñas de quinto indican varias formas para resolver los conflictos, inician con el diálogo entre los mismos implicados, aunque son conscientes que por el mal manejo que se da a la ira es muy difícil usar esta estrategia, así que ven necesario que intervenga un tercero como mediador que puede ser un compañero, pero con frecuencia no es efectiva pues en vez de ser un mediador se convierte en un agresor que defiende a alguna de las partes. Otra forma es acudiendo a los docentes y allí se encuentran dos grupos, los profes que intervienen asertivamente y logran solucionar y los que recurren solo a estrategias como anotar en el observador o regañar sin dar la posibilidad a todos los niños de expresar sus pensamientos. Según los estudiantes, esto hace que las dificultades continúen y se aumenten. También ven como una forma de solucionar, llevar a los involucrados a coordinación para que desde allí se sancione. Se sigue viendo coordinación como el espacio de castigo.

Los niños señalan que la forma más adecuada de solucionar los conflictos es entendiendo el problema, el origen, la fuente, el tipo, las posturas y las creencias. Se puede usar la mediación siempre que el tercero tenga unas cualidades específicas como dar la posibilidad a todos de expresarse, ser atendidos con equidad, no tener prejuicios, ni preferencias, manejar y permitir la comunicación asertiva. Si se utiliza el arbitraje debe entender bien lo sucedido antes de tomar decisiones. Otro aspecto que resaltan es buscar estrategias diferentes a la oralidad pues algunos manipulan con gestos o tono de voz, impidiendo que todos puedan hacer uso de la palabra.

8.1.2 Encuesta a docentes

Se entregó una encuesta a cada docente de primaria perteneciente a la jornada tarde del Colegio Castilla indicando que de forma voluntaria y sin ser necesaria la identificación contestaran las diferentes preguntas con la mayor honestidad. La encuesta la llevaron ellos a sus aulas o su casa y sin ninguna presión las fueron devolviendo ya diligenciadas. No es fácil que los docentes entreguen información que no es institucional sin embargo la

colaboración para este proyecto fue notoria, de 16 docentes 12 respondieron la encuesta, un número significativo e importante para la investigación.

Luego de consolidar la información en una matriz y de analizar las diferentes respuestas se puede puntualizar que frente al término conflicto la mayoría de los docentes lo ven como la diferencia de opiniones, donde cada uno defiende su punto de vista, sin embargo también se observó que un pequeño grupo de maestros aún confunde conflicto con agresión.

Para la primera subcategoría relacionada con las formas de ver el conflicto y según lo expuesto por (Koch & Girard, 1997) se puede identificar que para los docentes el conflicto es de origen interpersonal, ningún encuestado hizo mención al conflicto interno que se puede presentar en una persona, hay identificación de los conflictos con cualquier miembro de la comunidad educativa sea este docente, estudiante, administrativo o padre de familia.

Los motivos es decir la fuente que determina que se presente el conflicto está ligada a la diferencia de opinión, al mal manejo que se ha dado a conflictos anteriores. En especial con los estudiantes, ausencia de tolerancia que lleva a la agresión, que para varios niños y niñas es consecuencia de malos tratos en casa. Hay un fuerte señalamiento de conflictos entre padres con los docentes, por falta de respeto y de seguir el conducto regular establecido por la institución.

Al hacer referencia al tipo de conflicto visto desde la profundidad del mismo, no es muy abordado por los docentes, al parecer todos los conflictos son relevantes, sin embargo en la última pregunta señalan que cuando el conflicto ha llegado a pasar los límites del respeto y se convierte en agresión en especial física, las situaciones no son atendidas por ellos sino por coordinación. Es el docente quien determina que tan profundo fue el conflicto.

Con relación a las creencias los docentes identifican que los mayores conflictos se dan en el aula y el patio, en especial cuando no están acompañados de un docente, esto hace que muchas de estas situaciones lleguen a coordinación pues existe el supuesto de pensar que

como no es en clase no es responsabilidad de los docentes, así que toda situación conflictiva debe llegar a coordinación.

En cuanto a la postura (qué se quiere conseguir con el conflicto) se identifica en lo dicho por los docentes que cuando el conflicto es entre estudiantes no hay identificación específica de qué esperan los niños conseguir con los conflictos, y cuando están involucrados los padres buscan solucionar las inconformidades que tienen con algún miembro del colegio.

Para la segunda subcategoría, formas de resolver el conflicto, unos pocos identifican métodos sustentados teóricamente como la mediación y la negociación, los demás se centran en acciones o protocolos que para ellos facilitan la resolución de conflictos como seguir el conducto regular que tiene la institución, confrontar a las partes para llegar a acuerdos, permitir una participación democrática donde cada estudiante hable sobre lo sucedido y todos sean escuchados, generar compromisos que al no cumplirse se remitirán a coordinación, siempre acompañados de un diálogo asertivo.

Otros elementos que los docentes utilizan son el llamado de atención, citación a padres de familia, remisión a coordinación.

Los maestros indican que para que haya un proceso de resolución pacífica de conflictos es necesario que se conciban los espacios para el conocimiento de los hechos, el respeto por la palabra, que haya una actitud de conciliación, reflexión, un debido proceso, generación de acuerdos y el seguimiento a lo establecido en el manual de convivencia.

8.1.3 Protocolo y formato escribiendo conciliando

A partir de los resultados obtenidos en los grupos focales y en la encuesta se diseñó el formato escribiendo conciliando (anexo 6) y se planteó un protocolo de acción para las situaciones conflictivas que llegan a coordinación de primaria jornada tarde (anexo 5), constituyendo así la herramienta escribiendo conciliando que atiende las necesidades de los estudiantes y docentes en el momento de resolver pacíficamente los conflictos.

El formato diseñado consta de cuatro partes a saber: primero la identificación de los estudiantes; segundo, narración de hechos, donde se describen las acciones que originaron y

rodearon el conflicto; tercero, propuesta de solución, donde cada estudiante de forma particular y autónoma sugiere opciones que lleven a la resolución pacífica del conflicto en el que está inmerso; y cuarto acuerdos, en este apartado los estudiantes registran los acuerdos a los que llegaron después de la reflexión de las diversas propuestas.

El protocolo en la resolución de conflictos está dividido en tres partes un antes un durante y un después, que describe las acciones a seguir en coordinación cuando se presente un conflicto escolar.

Este seguimiento se condensó en un diario de campo oral el cual se grabó al final de cada situación atendida en coordinación, en las grabaciones se describió la actividad realizada, el seguimiento del protocolo, las observaciones especiales, el análisis y la reflexión.

En la implementación de la investigación se atendieron 149 estudiantes en 52 situaciones conflictivas, 34 incluyeron a dos personas, 10 fueron conflictos entre 3 estudiantes, 4 se presentaron entre 4 estudiantes y 4 involucraron a 5 o más estudiantes.

En todas las situaciones se siguió el protocolo, los estudiantes aceptaron voluntariamente utilizar el formato. Tres situaciones requirieron de atención médica, en estos eventos los estudiantes fueron atendidos inicialmente en el colegio, luego los padres los llevaron a su respectivo centro médico; en estas circunstancias espaciales se diligenció el formato cuando regresó el estudiante que estaba herido.

Este instrumento da respuesta a la categoría *La herramienta escribiendo conciliando en la resolución pacífica de conflictos*. A continuación se exponen los resultados y el análisis de la información derivada del proceso de investigación, con relación a esta categoría.

En la primera subcategoría *reconsiderar lo vivido* se observó que los estudiantes al usar el formato reconstruyeron los hechos, en la mayoría de los casos cada estudiante involucrado logró descentrarse y tomar perspectiva, narró los sucesos que llevaron al

conflicto teniendo una visión objetiva, como si fuera un espectador de lo sucedido. Se aclara que algunos estudiantes inicialmente no escribieron todos los detalles, pero en el momento que se realizó la reconstrucción de los hechos a partir de los diferentes escritos los niños o niñas que tenían incompleta su versión agregaron aspectos que para ellos eran importantes y que facilitaron una reconstrucción precisa de lo sucedido. En el momento que se realizó la recreación y la reflexión los estudiantes lograron entender la raíz del conflicto se identificó que en muchas ocasiones eran aspectos simples que no se atendieron a tiempo, según su criterio fue algo que quedó guardado en su corazón y su mente y en vez de eliminarse se agrandó hasta llegar a una situación que debió ser atendida en coordinación. Los estudiantes se pusieron en los zapatos del otro e interiorizaron los motivos que originaron ese inconveniente.

En la segunda subcategoría *perdurar*, en los casos en que los estudiantes fueron remitidos a coordinación en medio de una discusión o agresión, lograron plantear consecuencias hipotéticas de lo que pudo haber pasado si un docente o estudiante no interviene. Después de haber escrito y entendido el porqué del conflicto se pudo establecer que los estudiantes a partir de la reconstrucción de los hechos y de la reflexión son capaces de considerar las consecuencias de sus actos, se proyectan y se comprometen a buscar nuevas alternativas de solución, buscando siempre la más pacífica. Se evidencia el compromiso de este compromiso ya que los estudiantes no fueron remitidos a coordinación nuevamente por las mismas circunstancias, es decir la reflexión perduró en el tiempo.

En la tercera subcategoría *dejar huella*, los estudiantes dejaron constancia no solo de los hechos que rodearon el conflicto sino que además quedó la huella de sus pensamientos y emociones, en cada narración los niños y niñas involucrados lograron escribir todo aquello que querían decir, incluso hubo casos donde aparte de narrar lo relacionado con la situación por la cual estaban en coordinación, aprovecharon para exponer otros aspectos que les preocupa, aspectos personales que hacían que los estudiantes se vieran involucrados en conflictos intra e interpersonales. Esta información permitió comprender las circunstancias que rodearon el conflicto, abrir la mente para entender la postura propia y la de los demás,

facilitó que se crearan opciones de solución, y se llegara a acuerdos que favorecieron a las partes.

Cada vez que un estudiante escribió, dejó huella de sus ideas en el papel, inicialmente estos documentos fueron visibles para el que lo escribió y para la coordinación, sin embargo hubo algunos pocos momentos en que fue visto por los padres o por el director de curso, en estos casos el estudiante aceptó que sus reflexiones fueran leídas por otros. Los padres comprendieron de forma objetiva lo sucedido y se dieron cuenta de las actitudes de sus hijos, tanto en el momento del conflicto como en la postura que asumieron para proponer soluciones y llegar a acuerdos.

La cuarta subcategoría *reconocerse*, es de las más notorias, los estudiantes que escribieron su visión del conflicto en el que se encontraban inmersos, evidenciaron un proceso de reconocimiento personal. El proceso inicial de protocolo permitió a los involucrados entrar en un clima de tranquilidad; escribir les dio la posibilidad de verse a sí mismos y reconocerse. En los casos en los que la situación conflictiva decanto en una agresión que motivó la remisión a coordinación, el estudiante agresor llegó a la oficina de la coordinadora muy enojado.

En la mayoría de las situaciones de este tipo, el niño agresor asumía que no había hecho nada malo y que no entendía el porqué estaba en coordinación; como lo dice el protocolo, se generó un ambiente de calma a partir del silencio para luego pasar a la escritura donde ese ambiente de calma se reforzó. En el momento de escribir, se vio como el estudiante enojado inició escribiendo con rabia y poco a poco esa emoción fue cambiando, se evidenció una actitud de tranquilidad y reflexión. Al escribir sobre sí mismo se reconoció como sujeto involucrado, manejó su ira y fue capaz de narrar lo sucedido. Encontró en el papel esa posibilidad de expresar lo que sentía sin hacer daño a nadie; incluso en los casos en que no era enojo sino tristeza, también se notó como esa emoción fue cambiando. Descargar sus pensamientos en el papel generó paz. En ambas circunstancias, crear un ambiente de tranquilidad y confianza, permitió que cada uno de los involucrados

evidenciara con mayor claridad lo sucedido, esto generó propuestas pacíficas de solución a los conflictos que presentaban.

Al terminar los estudiantes llegaron a reconocer cuales habían sido sus faltas y a quienes habían lastimado con su actitud, ofrecieron disculpas, hubo momentos de perdón. Escribir sobre lo ocurrido, permitió un reconocimiento de las acciones negativas que propiciaron el conflicto, los niños y niñas asumieron actitudes positivas para llegar a acuerdos, en muchos casos se estableció que un buen manejo de las emociones evitaría futuros conflictos.

La última subcategoría *comunicarse*, a través de una adecuada comunicación se logra entender el conflicto, para el proyecto la comunicación se dio en forma escrita, a través del formato los estudiantes dieron a conocer sus pensamientos y su sentir, no hubo presión de ninguna manera, no se juzgó aspectos como la letra, la redacción ni la ortografía. Sin esta tensión el estudiante expreso todo lo que quería decir y en caso de faltarle espacio lo informó, fue efectivo el uso de la escritura pues no se lastimó a nadie con las palabras y se logró expresar claramente los aspectos que rodearon la situación conflictiva. La mayoría de estudiantes fueron asertivos en sus escritos, eso permitió entender los hechos y de esa manera poder realizar la reflexión pertinente. En los casos de más de 5 personas se vio con mayor efectividad los beneficios de la escritura en el proceso de comunicación, pues todos tuvieron las mismas opciones de expresar sus ideas sin la presión de tiempo o la interrupción de los compañeros. Se logró atender el conflicto y entender cada una de las posturas usando el mismo tiempo que el de otras situaciones conflictivas, lo único diferente fue la necesidad de un espacio más amplio. En ningún escrito se maltrató al compañero, solo se narraron los sucesos y las palabras ofensivas que se encuentran en los escritos responden únicamente a la reconstrucción más no a una nueva agresión, por el contrario en las propuestas de solución se encontraron expresiones como “perdóname”, “lo siento” entre otras.

8.1.4 Grupo focal final

Al final se realizó un grupo focal con 8 estudiantes que utilizaron la herramienta escribiendo conciliando, con el fin de conocer sus percepciones acerca de la estrategia usada e identificar la incidencia que tuvo en su comportamiento. Este instrumento da respuesta a la segunda categoría *La herramienta escribiendo conciliando en la resolución pacífica de conflictos*, a continuación se presenta el análisis del mismo desde las 5 subcategorías

Reconsiderar lo vivido: los estudiantes señalan que el uso de la herramienta permitió que recordaran todo lo vivido, cada vez que escribían se hacían la película en la mente, tomaron perspectiva de los hechos, lograron un nivel de objetividad mayor, pues tenían que pensar, recordar y analizar que causas llevaron a que se generara esa situación conflictiva antes de escribir, además aseguraron que esta forma comunicativa les exigía mayor nivel de concentración para recordar con claridad lo que había pasado.

La segunda subcategoría *perdurar*, los estudiantes indicaron que el momento de reflexión fue el más importante pues se dieron cuenta de las consecuencias que trae el mal manejo de los conflictos y que por situaciones simples mal manejadas se termina en dificultades mayores.

Perduró en la mente las formas de llegar a dar soluciones pacíficas. El uso de la herramienta sirvió para que la situación conflictiva no se repitiera, los estudiantes confirmaron que nunca se volvió a coordinación por ese tipo de circunstancias, eran conscientes del compromiso adquirido.

Los niños y niñas consideraron que el uso de la herramienta permitió *dejar huella* de sus pensamientos, en los formatos pudieron escribir todas las ideas e imaginarios del conflicto en el que estaban inmersos, además a partir de la reflexión se pudo generar varias opciones de solución, las que se habían podido dar para no llegar a ese conflicto y las que se debían asumir para reparar a los compañeros que habían salido perjudicados, se dejó huella en sus

mentos para que en un momento de dificultad se visualicen las diferentes opciones de resolver una situación conflictiva y así elegir la más adecuada para todos.

En la cuarta subcategoría *reconocerse*, los estudiantes sintieron que al escribir dejaron todos sus pensamientos en el papel, incluso reconocen que gracias a la escritura sus enojos bajaron, la escritura les permitió contar las faltas de los demás y a su vez reconocer las propias. Aseguran que la escritura favorece el manejo de la ira.

Los niños y niñas notan que la escritura es un buen medio para *comunicarse* en situaciones conflictivas, ellos escribieron en el formato todo lo que querían expresar sin tener la presión que alguien los mirara mal o que sintieran temor por futuras represalias. La herramienta dio la posibilidad de explicar abiertamente todo lo sucedido, generaron propuestas y acuerdos claros.

8.2 Análisis consolidado de resultados a la luz de categorías

Después de realizar el análisis pertinente a cada instrumento, se presenta el resultado de la triangulación de la información obtenida acorde las dos categorías y sus respectivas subcategorías, fundamentadas teóricamente por varios autores trabajados durante toda la investigación, estas dan respuesta al cumplimiento de los objetivos planteados.

Para incluir las frases textuales que los estudiantes y maestros dijeron en los grupos focales o encuestas, se presenta la siguiente codificación una que indica la matriz en donde se encuentra lo referenciado y otra con la codificación de estudiantes y docentes. Los estudiantes en los primeros grupos focales no utilizaron sus nombres reales sino que decidieron utilizar seudónimos.

Tabla 5 Codificación

Fuente: construcción propia.

MATRIZ	M1: Matriz grupo focal grado tercero (anexo 7)	
	M2: Matriz grupo focal grado cuarto (Anexo 8)	
	M3: Matriz grupo focal grado quinto (Anexo 9)	
	M4: Matriz encuesta a docentes (Anexo 10)	
	M5: Matriz grupo focal final (Anexo 11)	
ESTUDIANTES	E1: Iron Man	E15: Gata de grado quinto
	E2: Hulk	E16: León de grado quinto
	E3: Thor	E17: Leopardo de grado quinto
	E4: Batichica	E18: Hámster
	E5: Chica Maravilla	E19: Tigre
	E6: Gatubela	E20: Pantera
	E7: Leopardo de grado cuarto	E21: Ashley
	E8: Puma	E22: Andrés
	E9: León de grado cuarto	E23: David
	E10: Pavo Real	E24: Sebastián
	E11: Águila	E25: Diego
	E12: Mariposa	E26: Santiago
	E13: Gata de grado cuarto	E27: Sofía
	E14: Conejo	E28: Nicold
DOCENTES	D1: Docente 1	D7: Docente 7
	D2: Docente 2	D8: Docente 8
	D3: Docente 3	D9: Docente 9
	D4: Docente 4	D10: Docente 10
	D5: Docente 5	D11: Docente 11
	D6: Docente 6	D12: Docente 12

8.2.1 Percepciones del conflicto escolar en el Colegio Castilla

La información recolectada en el grupo focal con estudiantes y la encuesta a docentes, está directamente relacionada con esta categoría, ya que a través de las opiniones de los participantes se identificaron las diversas miradas y conceptos que se tienen frente al conflicto escolar. Se parte de la concepción que docentes y estudiantes tienen del término

conflicto, es notorio ver de forma generalizada que los estudiantes perciben el conflicto como sinónimo de agresión, en palabras de los estudiantes se encuentran respuestas como :*“yo digo que un conflicto es... decirle groserías a los demás, tratar mal a los profesores, pegarle a los compañeros, y... y pegarle patadas”* (E1, M1) *“un conflicto es una situación que una persona no se... no tiene autocontrol y le pega al otro o sale diciendo malas palabras y forma un conflicto.”*(E7, M2) *“es como una pelea entre dos personas que dura desde hace tiempo u horas ¿sí? Y por ejemplo si... si... se pelean y se pelean y no se perdonan.”* (E14, M3)

Cabe resaltar que no es una percepción exclusiva de los estudiantes, incluso algunos docentes perciben el conflicto como agresión, así: *“Situación en la que dos o más miembros de la comunidad educativa se agreden física, verbal o psicológicamente”* (D2, M4).

Ahora bien, la mayoría de docentes ve el conflicto como la diferencia de ideas o puntos de vista, *“Es todo inconveniente que se presente entre miembros de la comunidad educativa en el cual las partes en discordia no se han puesto de acuerdo o no han llegado a puntos en común para su solución.”* (D11, M4) esto indica que las percepciones de los docentes evidencian un mayor acercamiento al concepto que el Ministerio de Educación Nacional, (2013) proporciona *“situaciones que se caracterizan porque hay una incompatibilidad real o percibida entre una o varias personas frente a sus intereses.”* Concepto que en este momento aparece en el manual de convivencia del colegio y que toda la comunidad educativa debe conocer y comprender.

- **Formas de ver el conflicto**

En la primera subcategoría formas de ver el conflicto se tiene como base de análisis las formas que Koch & Girard, (1997) exponen para analizar los conflictos, cada una de las preguntas formuladas en los grupos focales y en la encuesta atienden a estas cinco formas.

La primera forma es el origen del conflicto que permite identificar si el conflicto es inter o intra personal, y las características de las personas involucradas. Las respuestas de

los estudiantes a la pregunta uno *“Para cada uno de ustedes ¿qué es un conflicto?”* y de los docentes a la pregunta 3 *“Para usted ¿Qué es un conflicto escolar?”* Permitieron identificar si los conflictos son inter o intra personales, además de las características de los involucrados. Esto se evidencia en expresiones como *“es como una pelea entre dos personas”* (E14, M3) *“En todas partes donde haiga dos o más personas”* (E15, M3) *“un conflicto es una situación que una persona no se... no tiene autocontrol y le pega al otro”* (E7, M2) *“... pueden ser de varias personas o solo dos”* (E10, M2). *“yo digo que un conflicto es... decirle groserías a los demás”* (E1, M1) *“pues que a veces cuando nosotros estamos jugando balón, ah... unos niños que están en el bachillerato salen y nos empiezan a quitar el balón y en primaria empiezan a pelear con ellos.”* (E11, M2) *“Es una situación que se presenta entre dos o más miembros de la comunidad educativa,”* (D12, M4) Los estudiantes y docentes identifican que el conflicto escolar se da entre dos o más personas, es decir es interpersonal, no hay evidencia en sus respuestas de conflictos de origen intrapersonal, así mismo señalan como características importantes, que el conflicto escolar se da entre estudiantes principalmente, solo los docentes ampliaron el campo de los conflictos a cualquier miembro de la comunidad educativa, en especial estudiantes y padres de familia.

La segunda forma de ver el conflicto hace referencia a la Fuente, esta reconoce como el motivo que llevó a la(s) persona(s) a generar un conflicto. Las respuestas de los estudiantes dadas en la pregunta *“¿Qué tipos de conflictos escolares son los que ustedes como estudiantes creen que se presentan con más frecuencia?”*, la pregunta *“¿En qué lugares del colegio se presentan la mayoría de los conflictos escolares?”* y la pregunta cuatro *“¿En qué momentos de la jornada escolar se presentan la mayor parte de los conflictos?”* El grupo focalizado aborda los motivos más comunes por los cuales ellos o sus compañeros entran en conflicto escolar. Aunque se les explicó cada una de las preguntas y se les insistió para que dieran a conocer los espacios y tiempos más frecuentes en los que ocurre el conflicto, en sus intervenciones enfatizaron en las razones que llevaban a que los conflictos se presentaran en esos lugares y momentos. Se identificó que los motivos más comunes por los que se da un conflicto son: el chisme, no respetar los espacios, la falta de autorregulación en ausencia del docente, la falta de tolerancia, las ofensas dadas

a través de palabras o gestos y los mal entendidos que no son aclarados a tiempo. Esto se evidencia en respuestas como *“los conflictos más que todo es por el chisme...”* (E19, M3), *“es que la profesora se va y comienzan a jugar por todo el salón, a golpearse...”* (E18, M3), *“cuando los niños juegan fútbol, a veces por que pierde uno gana otro se pelean.”* (E10, M2) *“en mi salón pues hubieron dos niños que... o sea uno le está diciendo malas groserías entonces le dijo que en el hueco se encontraban pues para pegarse y pues hicieron eso, en el hueco.”* (E7, M2) *“pues, es que en, por ejemplo en primaria, o en secundaria o en este país, la gente es muy intolerante”* (E10, M2). Las respuestas de los docentes a la pregunta 4 *“¿Qué tipos de conflictos escolares son los que usted como docente atiende con más frecuencia?”* Evidencian razones muy similares que especifican el incumplimiento a las normas que se han establecido en la institución para la sana convivencia, *“El porcentaje mayor se da entre los estudiantes por el incumplimiento de normas como respeto por los demás, la falta de tolerancia o la mala comunicación.”* (D5, M4), *“Irrespeto entre estudiantes: agresiones físicas, verbales, matoneo, discriminación. Irrespeto a los docentes.”* (D2, M4)

Respecto a la tercera forma, tipo de conflicto, orientada a establecer la profundidad del mismo, y visualizar la posible solución de acuerdo a este nivel de profundidad, se abordó con los estudiantes desde la pregunta *“Cuando han tenido un conflicto ¿Qué estrategia es la más adecuada para solucionar un conflicto escolar?”* y con los docentes en la pregunta *“¿En qué casos remite un estudiante a coordinación?”* En las respuestas dadas por los estudiantes, estos indican que en los conflictos relacionados con normas incumplidas en los juegos o por discusiones entre amigos, estos se pueden solucionar desde el diálogo, y por ende son conflictos leves. Así lo expresaron: *“uno cuando está en un conflicto no debe que buscar pelea sino que tener autocontrol, y calmarse”* (E7, M2), *“para mi es dialogar con esa persona”* (E19, M3). Estudiantes y maestros señalan que cuando un conflicto desencadena en una agresión este debe ser manejado por otras instancias superiores, como orientación o coordinación, los mismos estudiantes y docentes clasifican los conflictos de acuerdo a la gravedad, así mismo se sabe quiénes deben intervenir para dar solución. Así lo expresa uno de los estudiantes en su intervención: *“llevarlos a coordinación o a orientación o regañarlos.”* (E1, M1) y *“Solo en las*

conductas conflictivas que afecten profundamente la convivencia o la integridad del otro” (D1, M4).

En la siguiente forma creencias, relacionada con la visión que tienen las partes acerca de los comportamientos adecuados o no en la escuela, los conceptos que se tienen y las ideas que culturalmente son válidas para que se genere una situación conflictiva y se llegue a una solución, los estudiantes ven desde su capital cultural que la mayoría de los conflictos se presentan en espacios donde no está el docente como el hueco (espacio escondido del colegio, poco visitado por maestros), el patio, los pasillos, en sus palabras afirman *“en las escaleras también y en el hueco y en el salón cuando no está la profesora”* (E1, M1) *“...cuando están jugando en la cancha de micro todos se empiezan a jugar ahí y se pelean que no... que yo... llegamos de primeras entonces así empieza y pues uno les dice que no, que no, entonces ahí empieza el conflicto.”* (E19, M3)

Se considera que estos conflictos no han sido manejados adecuadamente por ellos mismos, al no estar un adulto presente los niños recurren a coordinación pues es el lugar que atiende todo lo concerniente a la convivencia de los niños y niñas de primaria, la creencia es que coordinación es el espacio para regañar, castigar, sancionar especialmente suspender como lo expresan los niños *“yo digo que... que los profesores los ven los llevan a orientación, a coordinación... para ver si los expulsan algunos días o no”* (E2, M1), *“que para que no haya más problemas... podrían castigarlos con la coordinadora”* (E8, M2). Los docentes también identifican como mayor centro de conflicto el patio y pasillos, al enterarse que esta situación no fue cuando estaba a cargo de alguno de ellos se termina convirtiendo en un conflicto que ninguno tiene la obligación de atender que en últimas según los docentes debe ser atendido por coordinación. Evidencia de esto es lo que indica (D6, M4) *“Durante el descanso o en actividades en las que los estudiantes no están bajo supervisión de cualquier docente que esté a cargo.”*

En la última forma, La postura frente al conflicto relacionada con, lo que se quiere conseguir con el conflicto, el interés y la posición con respecto a este ; dentro de los

grupos focales se notaba que muchos de los estudiantes iniciaban el conflicto sin tener claridad del por qué, así que inicialmente no buscan nada, así lo manifiesta (E10, M2) *“algunas veces los conflictos se forman solo por bobadas y se forma un problema grande”*, como se puede ver no hay una postura definida. En otros momentos hay intereses de territorialidad especialmente en los descansos con el juego de futbol, como lo expresa (E19, M3) *“para mi es en el descanso porque a veces cuando están jugando en la cancha de micro todos se empiezan a jugar ahí y se pelean que no... que yo... llegamos de primeras entonces así empieza y pues uno les dice que no, que no, entonces ahí empieza el conflicto”*. Estas situaciones para los estudiantes no son fáciles de resolver, pues todos creen tener el derecho de apropiarse de un espacio que es público. Muchos de estos conflictos escalonan a agresiones y terminan resolviéndose con la intervención de un tercero que puede ser un docente o el coordinador. Para los docentes tampoco es claro el objetivo de la mayoría de conflictos, se podría decir que hay una búsqueda de tener la razón y de resolver aspectos con los que no se está de acuerdo *“Dificultad que se presenta entra la comunidad escolar (estudiantes, profesores padres de familia) por alguna inconformidad de cualquiera de la partes.”* (D5, M4) Sin embargo no hay posiciones definidas por ellos.

- **Formas de Resolución de Conflictos**

Los conflictos escolares se pueden resolver según (Koch & Girard, 1997) desde diferentes formas como son la negociación, el arbitraje, la conciliación, la mediación y la búsqueda de datos, para los estudiantes que participaron de los grupos focales no son tan claros estos términos, los niños y niñas expresaron como se solucionan los conflictos en el colegio Castilla, a partir de las preguntas *Cuando han tenido un conflicto ¿Qué actitud asumen los adultos frente al conflicto escolar? Y ¿cómo ven que se solucionen los conflictos?* de la misma manera los docentes dieron a conocer las formas que ellos utilizan para la resolución de conflictos escolares a través de las preguntas *¿Qué métodos o estrategias de solución de conflictos conoce? Y ¿Qué estrategias o protocolo utiliza para intervenir en un conflicto escolar?* y a su vez tanto estudiantes como maestros señalaron cuáles son esos elementos necesarios para que haya una resolución pacífica de los mismos,

información que se extrajo de las anteriores preguntas y en especial de *¿Qué elementos se requieren para que haya una solución adecuada y pertinente de un conflicto escolar?*

Los niños y niñas del colegio Castilla intentan resolver los diferentes conflictos que se presentan por medio del diálogo, pero esta práctica no siempre es tan efectiva, porque no tienen las herramientas comunicativas necesarias para que el proceso se de en forma eficaz. Al ver que no pueden solucionar el conflicto, recurren a un tercero que inicialmente es un compañero, quien por lo general tiene las mismas habilidades comunicativas de los involucrados. Al respecto, algunos estudiantes hacen las siguientes apreciaciones: *“pues uno, digamos, calmando a las personas para no, y no gritarles ni nada para no meterse después en el conflicto.”*(E6, M1), *“si dos personas se pelearon y digamos una persona de esas no quiere dialogar, que, nadie la va a poder obligar, entonces no siempre va a haber una conciliación.”*(E20, M3). *“...a veces uno le dice, llega allá ¿por qué están peleando? Y los separa”* (E9, M2), *“pues yo creo que no hay que meterse otra persona porque puede salir lastimada, lo mejor sería con una profesora o la coordinadora”* (E17, M3).

Según la información recolectada, se observa que después de buscar una solución de forma autónoma y no lograr la solución del conflicto, los implicados recurren a los docentes. Al analizar los hallazgos, se encontraron amplias diferencias entre lo que expresan estudiantes y lo que expresan los maestros. Por un lado, los niños indican que algunos docentes les ayudan oportunamente a resolver la situación; mientras que otro gran grupo no permite que se expresen libre y espontáneamente, según las intervenciones van directamente a registrar en el observador lo sucedido o regañan sin conocer los factores que llevaron a los estudiantes a verse involucrados en el problema. Estas actitudes hacen que la situación conflictiva se empeore. Lo mencionado se ve reflejado en palabras de los estudiantes focalizados.: *“yo creo que parte buena de la profesora si, que pues ella nos escucha”* (E16, M3) *“la reacción que más dicen es que si ya hablamos, la segunda es vámonos a coordinación, la tercera es que los voy a anotar en el observador”* (E15, M3). *“llaman a los profesores, los profesores van solucionan el problema pero eso no se queda así, lo llevan a coordinación y les hacen firmar el observador”* (E8, M2), *“uno le dice profe es que pasa tal cosa, entonces ella dice “ahorita*

hablamos”(E19, M3), *“no son escuchados porque los profesores les ponen a hacer cosas así y no les paran bolas a ellos y los dejan así”* (E11, M2), *“Muchas veces los profesores prefieren no escuchar lo que pasó y solamente prefieren escribirle en el observador o llevarlos a coordinación”* (E12, M2), *“si los pueden, los regañan, mandan citar a los papás, y les pueden decir que no vayan unos días al colegio”* (E1, M1)

Por otro lado los docentes en las encuestas expresan que para dar solución a las situaciones conflictivas, utilizan estrategias de mediación y conciliación en las que se hace necesario que las partes en conflicto se reúnan y se les dé la oportunidad de comentar lo sucedido, para llegar a acuerdos. Además de estas prácticas indican que se apoyan en otros instrumentos, que para los estudiantes son castigos. Al referirse a estos procesos, los docentes lo expresan así: *“Ser lo más imparcial posible. Respetar ambas partes involucradas. Motivar la reflexión sobre hechos ocurridos .Permitir que los actores del conflicto, sean parte de la solución del mismo. Generar compromiso de ambas partes.”* (D2, M4) *“Llamado de atención verbal. Dialogo con los implicados. Firma observador. Remisión coordinación. Citación informe a padres. Dirección de grupo”* (D9, M4).

Como se observa en lo expresado en los párrafos anteriores, tanto estudiantes como docentes resaltan que las situaciones conflictivas pasan por coordinación, pero cada uno lo hace desde miradas distintas, mientras los profesores indican remitir a un estudiante como parte del debido proceso, los estudiantes lo hacen ver como el espacio castigador, donde se regaña, se suspende o se expulsa. Esto se sintetiza en las afirmaciones de las partes *“Escuchar a las dos partes que sucedió y luego propuestas de solución, por ultimo intervención de la coordinación”* (D5, M4), *“los profesores los ven los llevan a orientación, a coordinación y a rectoría para ver a ver como se soluciona, para ver si los expulsan algunos días o no”* (E2, M1).

En este análisis consolidado cabe destacar que algunos docentes y estudiantes tienen puntos en común que favorecen la resolución pacífica de conflictos. En primer lugar para ambos es fundamental el pleno conocimiento de los hechos que originaron el conflicto,

dando la oportunidad a todos los involucrados de expresar lo sucedido y sus pensamientos acerca de eso. Esto se evidencia en expresiones como: *“es importante saber que pasa porque a veces se juzga sin saber nada.”*(E10, M2), *“Claridad en el conocimiento de los hechos. Participación de todos los involucrados.”* (D3, M4), En segundo lugar destacan la importancia de generar un ambiente democrático de tranquilidad, reflexión, siguiendo el debido proceso y la generación de acuerdos. Así lo manifiestan en sus afirmaciones: *“uno también tiene que reclamar sus derechos para poder hablar con la profesora, explicarle sus problemas y de sus explicaciones y sus cosas.”* (E18, M3), *“Tener conocimiento de: - Causas. Hechos. Pactar acuerdos futuros. Buscar reconciliación. Recomendar el buen manejo y reconocimiento de emociones y sentimientos y habilidades para la vida”* (D9, M4).

Los estudiantes en los grupos focales iniciales sugieren que los procesos de resolución de conflictos no involucren en mayor medida la oralidad pues por la ira o la incomodidad no se dicen las cosas claramente o en oportunidades se utiliza el tono de voz para manipular a los demás, *“...a veces cuando estamos digamos, le vamos a decir al profesor y el profesor nos da la oportunidad de hablar nosotros nos alborotamos y no nos explicamos bien, y simplemente no tomamos las cosas en serio y... empezamos a llorar y a echarnos la culpa y todo.”* (E15, M3) *“cuando nos dan la oportunidad de hablar nosotros no hablamos bien”* (E15, M3) se resalta el interés de los niños y niñas en llegar a soluciones pacíficas utilizando medidas más liberadoras, que permitan a todos los involucrados la posibilidad de expresar abierta y cómodamente los hechos.

La información obtenida del análisis de esta primera categoría es la que da los conocimientos necesarios para crear la herramienta escribiendo conciliando, entender las formas de ver y resolver los conflictos que en el momento usaron los estudiantes y docentes da una visión más amplia de las necesidades que ellos tienen a la hora de remitir un caso a coordinación y cómo desde esta instancia se puede atender para que aquella situación conflictiva no termine en sanciones sino en momentos de reflexión, aceptación y solución pacífica de los conflictos.

8.2.2 La herramienta escribiendo conciliando en la resolución pacífica de conflictos.

La escritura como medio de comunicación fue esencial en el manejo y búsqueda de solución de los conflictos escolares de los estudiantes de primaria del colegio Castilla, Kohan (2002) resalta la importancia de la escritura en el conocimiento de sí mismo y en el manejo de conflictos internos y externos, igualmente Pennebaker (2010) ve en la escritura un recurso para superar los miedos, las dificultades y hasta incluso las enfermedades. La herramienta escribiendo conciliando que se utilizó en esta investigación se respalda teóricamente en estos aportes y en los de Chaux (2012) que propone el manejo de competencias ciudadanas en pro de la solución de conflictos.

Teniendo en cuenta que el eje central del proyecto es la resolución pacífica de conflictos, después de analizar **la primera categoría y comprender las percepciones y las dinámicas que estudiantes y docentes tenían frente al conflicto escolar**, se diseñó la herramienta escribiendo conciliando para atender todas aquellas situaciones conflictivas que llegaron a coordinación. La herramienta consta del protocolo de atención y del formato escribiendo conciliando.

El protocolo está dividido en tres momentos: el primero es la atención inicial de los estudiantes en conflicto, en este momento se verificó el estado de salud de los estudiantes, se escuchó la síntesis del porque eran remitidos a coordinación, ésta la entregó la persona que realiza la remisión, se generó un ambiente de tranquilidad en las situaciones en las que el nivel de tensión eran muy alta. Al respecto los estudiantes hicieron alusión con expresiones como: *“me parece que el primer paso que uno tiene que hacer como para resolver el conflicto es calmarse”* (E21, M5)

Un segundo momento es el conocimiento de todas las circunstancias que rodearon el conflicto, aspecto que para Chaux (2012) y Koch & Girard (1997) es fundamental a la hora

de buscar una solución pacífica del mismo, para esto se entregó a cada estudiante involucrado en el conflicto el formato escribiendo conciliando, allí ellos contaron todos los sucesos relacionados con la situación que los llevó a ser remitidos a coordinación, esta escritura fue personal y privada, al final de las narraciones la coordinadora leyó mentalmente cada uno de los escritos e hizo una reconstrucción de los hechos a partir de lo escrito por los niños, en algunos casos fue necesario que completaran la información dada pues se encontraron vacíos en el relato. Con relación a este aspecto Koch & Girard (1997) expresan que es fundamental entender claramente los aspectos que rodearon el conflicto, origen, fuente, tipo, creencia y postura. En cada una de las situaciones atendidas, conocer esto permitió realizar una reflexión acorde con las circunstancias, que decantara en acuerdos y soluciones concretas con las que el estudiante se pudiera identificar y poner en práctica con facilidad.

Como ejemplo de estos momentos está el caso de un grupo de niñas de quinto que fueron remitidas a coordinación por estar rayando el tablero con marcador permanente y desorganizar un salón perteneciente a grado 11, la remisión fue realizada por las señoras de servicios generales. Después que cada una expuso los hechos en el formato se realizó reflexión, cada niña escribió propuestas de solución como la dada por Danna *“mi propuesta es limpiar los salones de bachillerato que ensuciamos, a largo plazo pedir perdón a los dueños del salón para que no tengan una mala impresión de primaria”*

Un tercer y último momento fue el planteamiento de propuestas de solución, que también fueron escritas en el formato en forma privada e individual; se conservó el mismo protocolo, la coordinadora las leyó mentalmente (en cada uno de las situaciones presentadas) e hizo una síntesis que luego les presentó a todos los implicados; Ellos en común acuerdo eligieron las opciones más adecuadas para dar fin a esa situación conflictiva, estos acuerdos fueron registrados en el formato para un posterior seguimiento por parte de coordinación.

Como en el caso expuesto anteriormente, al final entre todas se llegó al acuerdo de: *“pedir perdón a los estudiantes de bachillerato dueños del salón y a las señoras de*

servicios generales, en descanso y por dos semanas estar pendientes que ningún niño ingrese al bloque de secundaria” no se aceptó la propuesta de limpiar los salones pues las señoras de aseo ya lo habían hecho. El seguimiento de coordinación estuvo en organizar el día y la hora para ofrecer las disculpas y verificar que se cumpla todo el acuerdo.

La implementación del proyecto duró 5 meses durante los cuales se presentaron 52 situaciones conflictivas que llegaron a coordinación, fueron remitidos a esta instancia por diferentes miembros de la comunidad educativa, en su mayoría por docentes, otro gran número por estudiantes y unos pocos por otras personas, así se evidencia en las expresiones de los involucrados : *“una profesora nos llevó como a diez onces niños”*(E26, M5) *“Y pues el celador nos mandó”* (E24, M5) se atendieron un total de 149 estudiantes, es de aclarar que se presentaron conflictos entre dos, tres, cuatro y hasta 16 estudiantes *“si estuve en coordinación por un problema que tuve como con 16 niñas”* (E21, M6). En Todos los casos se usó la herramienta escribiendo conciliando, el investigador llevó un diario de campo oral donde registró la descripción del proceso de resolución, las observaciones y las reflexiones pertinentes a cada situación.

La herramienta escribiendo conciliando fue diseñada para resolver los conflictos que llegan a coordinación atendiendo los aportes dados por los estudiantes y docentes en el análisis de la primera categoría. Con la herramienta se logra dar la oportunidad a todos los involucrados en un conflicto de expresar el tipo, origen, fuente, creencia y postura que cada uno de ellos ve en la situación conflictiva. Según el análisis de las formas de ver y resolver el conflicto es necesario cumplir un debido proceso de atención a los conflictos que en esta herramienta brinda el protocolo.

Dentro de este marco ha de considerarse el análisis consolidado de la categoría *la herramienta escribiendo conciliando en la resolución pacífica de conflictos*. Silvia Kohan en sus diferentes escritos resalta la importancia de escribir para superar los conflictos internos, además indica que escribir desde los recuerdos aporta al crecimiento personal; permite a los implicados, *reconsiderar lo vivido, perdurar, dejar huella, reconocerse y*

comunicarse, subcategorías abordadas en esta investigación. Dentro de las que están inmersas algunas competencias ciudadanas que para (Chaux, 2012) son relevantes en la resolución pacífica de conflictos; y que crean un binomio entre los beneficios de la escritura y las competencias ciudadanas.

A continuación se presenta de forma particular el análisis sintetizado de cada una de estas subcategorías que se tuvieron en cuenta durante la implementación del proyecto

- **Reconsiderar lo vivido**

Kohan (2002) Señala que uno de los beneficios de la escritura es que da la posibilidad de reconsiderar lo vivido, ya que el escritor *toma distancia* y trata de ser objetivo. Esto se confirmó en los diferentes escritos de los niños y niñas quienes en el formato usaron su competencia cognitiva, tomaron distancia de los hechos y los contaron de forma objetiva; cada uno logró descentrarse y narrar sin ser él mismo el único en la historia, se observa que le dieron importancia a lo que los otros niños podían sentir y haber vivido, esto se evidencia en expresiones como: (E26, M5) “*tenemos como que... visualizar lo que pasó y como que transmitir la información a la hoja*” , (E22, M5) “*Cuando yo escribía era como si todo hubiera pasado de nuevo, o sea que la hoja, porque en mi mente yo me acordaba que pasaba entonces era como toda la repetición en la vida real solo que en escrito.*” Los estudiantes después de la reconstrucción de los eventos que llevaron al conflicto comprendieron las razones que originaron la diferencia entre las partes, la mayoría de ellas fueron razones muy simples pero como no se solucionaron oportunamente se incrementaron, así lo manifiesta: “*Que problema tan grave, solo por una cosa muy tonta*” y *termina riéndose después de todo.*” (E22, M5). Al final de la reflexión entendieron los múltiples puntos de vista y gracias a ellos llegaron a acuerdos que favorecieron a todos los implicados. Para los estudiantes fue claro que el conocer el origen del conflicto es muy importante para llegar a la solución del mismo.

- **Perdurar**

Perdurar es otra de las ventajas que Kohan (2002) ve en la escritura, es dejar plasmados los recuerdos para que eso vivido no se borre y en el transcurrir del tiempo se pueda leer, repensar y considerar las consecuencias de los actos, con la intención de no repetir los mismos errores cometidos. Se puede deducir como el estudiante, utiliza su competencia cognitiva para identificar las consecuencias a corto y largo plazo que le pueden traer sus decisiones. Esto se hace evidente en los testimonios de los niños: *“pues uno a veces utiliza la reflexión que aprendió en la situación anterior y la usa en la nueva, porque uno siempre le va a quedar algo, por más pequeño que sea le va a quedar algo y siempre va tener que ser algo que nos sirva de algo”* (E23, M5).

Durante el tiempo en el que se usó la herramienta se evidenció que los estudiantes, después de revivirlos hechos que llevaron al conflicto y dejarlos plasmarlos por escrito en el formato, reflexionaron y repensaron la situación, muchos de ellos reconocieron que esas acciones los podían llevar a consecuencias que perjudicarían a otros o a ellos mismos. Así lo expresan (E22, M5) *“sería como un recuerdo que estaba, que digamos, una cosa que paso hace mucho y uno ya no se acuerda y que cuando lee esa cosa que uno mismo escribió, uno dice, ah si eso pasó hace mucho tiempo y ahora ya después de todo somos amigos y todo eso, entonces sería como de nuevo una repetición de todo”*

El proceso que se llevó con la herramienta fue positivo en el tiempo pues ningún estudiante volvió a coordinación a causa de la misma situación conflictiva, es decir que la reflexión realizada perduró en la mente de ellos, como lo dicen (E23, M5) *“Pues yo me sentí mejor porque ya sentí que nadie me volvería a molestar y pues este año no ha pasado nada, me sentí mucho mejor a como me sentía antes.”*, *“yo empecé a reflexionar sobre lo que había pasado y sobre cómo había causado tantas cosas una cosa tan pero tan pequeña pudo llegar a ser algo tan mayor”*. Los niños y niñas establecieron que la escritura unida con el proceso de reflexión otorgó aspectos positivos en toma de decisiones, para que en futuras situaciones de conflicto se midan oportunamente las consecuencias y se busquen soluciones pacíficas a los mismos.

- **Dejar huella**

Para Kohan (2003) dejar huella implica dejar constancia de los pensamientos, recuerdos y sobre todo de las reflexiones que quedan en la persona para que a futuro ante cualquier circunstancia sea capaz de generar diversas opciones que favorezcan a los demás y a el mismo.

En el uso de la herramienta los estudiantes aprovecharon el recurso escrito, en el formato plasmaron todos sus pensamientos frente a la situación conflictiva y aprovecharon el espacio para describir en algunos casos aspectos que a pesar de no tener que ver directamente con el conflicto si los incomodaba, conflictos inter e intra personales. El papel se convirtió en el elemento para “desahogarse”, *“Me sirvió para desahogarme de todo lo que tenía que decir y también para admitir todo lo que hice”* (E24, M5), varias de esas ideas fueron valiosas para la reflexión y el planteamiento de propuestas de solución, cuando se revisaron las circunstancias personales y sociales que llevaron a que el conflicto terminara en instancias como coordinación y cuando los mismos estudiantes formularon las soluciones, fue fácil llegar a acuerdos. Esto lo ratifica (E28, M5) cuando dice *“Pues a mí me parece chévere que uno pueda uno puede recordar lo que pasó y que uno también cometió errores y que... o sea... pedirle perdón a la persona por esas mismas cosas.”*

Parte de dejar huella y generar opciones son las acciones de reparación que ellos plantean en las propuestas de solución allí buscaron que sus ideas favorecieran a todos los involucrados, se generaron propuestas de “hacer las paces”, de ofrecer disculpas privadas y públicas, reparar los daños que se causaron a algunos elementos, hacer servicio social en momentos de descanso entre otras. En palabras de los estudiantes involucrados, esto fue lo que propusieron: (E24, M5) *“...a mí me pareció bueno la esta, (se refiere a plantear soluciones) cuando le pegué a Mateo pues ahí nosotros dijimos lo mismo que nos sacaran del torneo de fútbol...”* y (E26, M5) *“pues el sistema de propuestas a mí me parece bien, porque así todos podemos ponernos de acuerdo y asumir una sola propuesta como anotación en el observador, ehh... reflexionar un poco, citación, así...”* Sin embargo varios

fueron muy fuertes con ellos y con los compañeros, dentro de las propuestas se encontraron citación a padres de familia y la suspensión de ellos y de sus compañeros, propuestas que fueron analizadas por todo el grupo involucrado y que en los casos necesarios se acordó. Un ejemplo de esto es el presentado en Agosto 13 de 2015 donde un estudiante amedrantó a otro con un vidrio, en esta ocasión los mismos estudiantes propusieron citación a acudiente y suspensión.

- **Reconocerse**

Reconocerse es identificar sus propias emociones, Kohan S. A., (2002) plantea que la escritura privilegia este aspecto, pues escribir implica ponerse en distancia consigo mismo ver como son las actitudes y acciones propias cuando se expresa alguna emoción, cuando hay ese reconocimiento es más fácil llegar a manejar las emociones que afectan a la persona es decir hacer un buen uso de su competencia emocional.

En cada formato se vio como el estudiante se reconocía, en lo que narraron expresaron todos sus pensamientos y a la vez todas sus emociones, algunos estudiantes desde el inicio del proceso llegaron muy enojados a coordinación, y poco a poco esa ira se fue manejando; en unos se controló desde el momento del silencio inicial, en otros se logró al momento de escribir, un estudiante lo expresa de la siguiente manera: (E22, M5) *“cuando yo peleo con un niño yo hacia las manos así muy duro (coloca los brazos en posición vertical apretando el puño muy fuerte) me pongo rojo y no sé y no sé porque me salían lágrimas, [...] por la piedra y entonces cuando yo hacía así, entonces cuando llegaba a coordinación, la cordi me decía que escribiera, entonces tenía que calmarme y soltaba la mano, para saber que escribir, ...”*. Escribir otorgó al alumno la posibilidad de “desahogarse” tranquilizarse , varios dejaron sus miedos y enojos en el papel, no se lastimó a nadie con palabras, con gestos, ni con acciones de hecho, así lo sustenta el testimonio de un estudiante: *“Yo cuando estaba escribiendo me relajaba porque mientras que uno escribe y mueve la mano en vez de pegarse... o sea, es mucho mejor”* (E22, M5) Este espacio permitió que identificaran los errores cometidos por sí mismos y por los demás Así lo expresa un niño involucrado: *“me relajé y al final admití unas cosas que también había hecho.”* (E28, M5).

El uso de la herramienta proporcionó un manejo de las emociones en especial la ira e hizo que cada estudiante se reconociera, estas dos acciones abrieron el camino para llegar a soluciones pacíficas de los conflictos que fueron remitidos a coordinación, en donde las partes asumieron positivamente los acuerdos.

- **Comunicarse**

En la solución de conflictos es esencial el uso de la competencia comunicativa, sin esta no es posible entender los aspectos que lo rodearon. La herramienta escribiendo conciliando usó la comunicación escrita que como lo señala Kohan S. (2003) es una forma de transmitir los pensamientos al prójimo, profundiza en los propios recuerdos y experiencias. Se logró que en los formatos los estudiantes que fueron remitidos por un conflicto a coordinación, expresaran de manera escrita sus necesidades, intereses y emociones en forma clara sin que al hacerlo hirieran a los demás. Esto se hace evidente en el siguiente testimonio: *“Si cuando yo estaba escribiendo yo repito todo en mi mente y eso... también escribo las cosas... digamos si yo dije groserías, si le pegue a alguien entonces yo escribo todo eso, entonces reflexiono al final.”*(E22, M5)

Como los conflictos no siempre son entre dos personas, el uso de la comunicación escrita favoreció ampliamente el poder entender los pensamientos y necesidades de los estudiantes cuando se vieron inmersos en situaciones conflictivas que involucraban más de 5 personas, Cabe resaltar un caso en el que se debió atender a 16 alumnos a la vez, *“si estuve en coordinación por un problema que tuve como con 16 niñas”*(E21, M5); cada uno de ellos diligenció el formato, esto permitió que todos se expresaran y que al final a pesar de ser tan complejo llegar a acuerdos en un grupo numeroso, se aceptaran diversas propuestas de solución y se concluyera con pactos comunes.

Cabe aclarar que en el uso del formato no se consideró como elemento relevante el tipo de letra, la redacción, ni la ortografía, lo importante no fue la forma sino el fondo, si bien

estos aspectos no fueron relevantes, si se hizo énfasis en que lo que escribieran fuera muy claro, para que pudiera ser leído y comprendido por la coordinadora. La comunicación escrita fue un buen recurso pues el educando no sintió la presión de ningún compañero, ni de la coordinación y pudo escribir todo lo que quería contar, con la certeza que no sería atacado por ninguna persona o juzgado por sus actos, esos relatos permitieron entender y dar solución pacífica a los conflictos. Esto se evidencia en lo expresado por un estudiante: (E27, M5)

“pues que cuando uno cuenta los hechos (señalando la boca) pues digamos uno está con la persona que pasó... y la persona no se siente segura de decir las cosas porque de pronto la persona va a decir que no lo hizo y a la salida... a la salida esa persona lo amenaza..., lo va a estar... (Hace gestos de enojo y pelea) que porque me dijo eso, y bueno... y uno escribiendo uno solo sabe lo que escribió entonces pues es mejor”

La comunicación escrita exigió al estudiante un mayor nivel de concentración, cada vez que se llegó al momento de escribir se entregó el formato y el esfero para poder relatar lo sucedido, se asignó un espacio en el que cada uno de los involucrados estuviera tranquilo y en silencio, para que aquello que quería comunicar fuera claramente entendido a la hora de ser leído. Al respecto uno de los estudiantes hace referencia con el siguiente testimonio: *“si porque... o sea... tenemos que sentirnos bien al escribir en esa hoja... o sea tenemos como que... visualizar lo que pasó y como que transmitir la información a la hoja”* (E26, M5)

Se confirmó que el estudiante involucrado es más asertivo cuando expone sus argumentos en forma escrita, que cuando lo hace de forma oral, en el segundo caso se siente vigilado y sometido a ser juzgado. En el primer caso al hacer uso de la escritura se siente en libertad de plasmar todo lo ocurrido y hacer un ejercicio meta cognitivo que lo lleva a hacer una reflexión consiente sobre los hechos, a comunicar lo vivido y proponer soluciones, teniendo el apoyo y la orientación de la coordinación.

9 Conclusiones y recomendaciones

A continuación se presentan las conclusiones generales de la investigación como resultado del análisis de instrumentos y categorías, además las recomendaciones y propuestas que se construyeron a partir de esta información.

Para poder analizar la incidencia de la herramienta escribiendo conciliando en la intervención y resolución pacífica de conflictos escolares generados entre los y las niñas de primaria de los grados tercero, cuarto y quinto, que llegan a coordinación de Convivencia de primaria del colegio Castilla, se inició con el reconocimiento que estudiantes y docentes tenían acerca del conflicto y su resolución, respecto a esto se puede concluir que para los estudiantes y algunos docentes el termino conflicto era relacionado directamente con agresión, no había claridad de conceptos. Por esta misma razón no se veía el conflicto como un aspecto del cual se pudiese obtener algo positivo. Tanto para alumnos y maestros los conflictos escolares son de índole intrapersonal, no se identifica el interpersonal.

Con respecto a los elementos característicos relacionados con el manejo del conflicto por parte de los estudiantes de los grados tercero, cuarto y quinto de primaria, y los docentes en el Colegio Castilla, se observa que hay unidad en pensar que la mayoría de conflictos se dan por circunstancias menores, que no han sido atendidas oportuna o apropiadamente y que con el tiempo van escalando hasta llegar incluso a agresión. La mayoría de situaciones conflictivas se generan en los espacios donde no se encuentra el maestro, como son los pasillos, algunos rincones del patio, en especial en el hueco. En esta investigación se observó que estas situaciones por no ser responsabilidad de un docente en específico, son remitidas a coordinación, las remisiones fueron hechas por cualquier miembro de la comunidad educativa que se enteró del conflicto. Este es un indicador que ratifica que la escuela es un micro mundo en el que conviven distintas personas que de una u otra forma, se reconocen como agentes responsables de lo que allí ocurra. Por lo tanto es importante que en toda institución educativa se promueva la participación activa de todos

los miembros de la comunidad educativa en cada una de las actividades propias de la vida escolar, espacialmente en el campo de la convivencia y las relaciones interpersonales

Dentro del proceso de investigación se observó que no hay una forma definida institucionalmente para resolver conflictos, sin embargo si se rescatan algunos elementos que para todos son esenciales y pedagógicos a la hora de una resolución pacífica como son: el diálogo, el conocimiento, la reflexión de los hechos y sus consecuencias, la conciliación, y la reparación.

Esto se convirtió en un punto de referencia que abrió el camino para diseñar e implementar la herramienta “escribiendo conciliando” en los casos en que se presentó un conflicto escolar y que fue remitido a la coordinación de convivencia de primaria. Esta herramienta utilizó la escritura como eje pedagógico de comunicación en el proceso de resolución de conflictos. A su vez amplió las expectativas para vincular a todos los miembros de la comunidad en futuras propuestas pedagógicas orientadas a garantizar la sana convivencia en la institución y buscar otras estrategias que promuevan la solución pacífica de los conflictos.

Después de Sistematizar y analizar los resultados de la implementación de la herramienta “escribiendo conciliando” se concluye que fueron efectivos a la hora de atender las diversas situaciones conflictivas que llegaron a la coordinación de primaria de la jornada tarde. En el uso que los estudiantes en conflicto le dieron a la herramienta escribiendo conciliando se evidenció un buen uso pedagógico de la escritura y se ratificaron los grandes beneficios que Kohan S. A., (2002) identifica en la misma, la herramienta permitió que los alumnos reconsideraran lo vivido, para narrar lo hechos tenían que recordar lo ocurrido y luego escribirlo, al escribir ellos no sintieron presión de compañeros ni de coordinación, fue una escritura tranquila que permitió un buen control de sus emociones, y a su vez un proceso de reflexión que perduró en la mente de los implicados pues ellos no volvieron a ser remitidos a coordinación, la escritura les permitió reconocerse. Como al escribir sobre ellos mismos tenían que verse en distancia lograron identificar sus actitudes en cada momento que rodeó el conflicto y las diversas emociones que les generó.

Escribir sirvió no solo para comunicarse sino para dejar huella en sus relatos y en los acuerdos a los que llegaron después de las múltiples propuestas de solución.

La herramienta escribiendo conciliando fue muy favorable en los casos donde estaban involucrados más de 4 personas, permitió que cada uno pudiese expresar sus pensamientos, se consiguió atender y entender las necesidades de los implicados, todos tuvieron la posibilidad de presentar propuestas, y a pesar de ser difícil llegar a acuerdos entre grupos numerosos, se logró. Para la coordinación de convivencia es un excelente recurso que optimiza tiempos en la atención de situaciones conflictivas que involucran a grupos grandes de estudiantes. Permite a todos los estudiantes narrar los hechos y a la vez al coordinador conocer cada una de las versiones, se cumple el debido proceso y el derecho que todos tienen a la palabra. A su vez como todos han aportado en la creación de propuestas a pesar de ser bastantes se llegan a acuerdos más fácilmente.

La herramienta posibilitó el buen uso de las competencias cognitivas, emocionales y comunicativas que Chaux, (2012) señala como importantes a la hora de resolver conflictos, los educandos se comunicaron asertivamente usando la escritura, tomaron perspectiva de los hechos, reconocieron como manejaron sus emociones en especial la ira, consideraron las consecuencias de las acciones realizadas y plantearon opciones de solución que ellos mismos respetaron y cumplieron.

El hecho que el estudiante pasara por el proceso de resolución pacífica a través de la herramienta escribiendo conciliando fue el que facilitó que en su actuar tomara mejores decisiones, en las aulas se dan charlas de solución de conflictos pero aquí se comprueba que se aprende mejor cuando se vivencia el proceso de resolución. El uso de la herramienta aportó elementos para que el estudiante aprendiera a resolver sus conflictos a partir de la reflexión de sus acciones y dejó huella en sí mismo, para que cuando se repitan situaciones conflictivas las sepa afrontar sin llegar a la agresión o a una toma inadecuada de decisiones.

Para hacer claridad en los términos y aprovechando que para el 2016 se entregó a cada estudiante y docente el manual de convivencia actualizado, se hizo una sensibilización y

explicación de conceptos nuevos y algunos antiguos que según la investigación no eran claros, conceptos como conflicto, agresión, acoso escolar, protocolos, situaciones conflictivas tipo I, II y III. entre otros. Este trabajo lo realizó coordinación en el teatro del colegio primero con docentes y luego con los estudiantes.

Estos espacios abrieron el camino para futuros procesos de formación en los que se espera abordar los elementos conceptuales que no se han trabajado en profundidad y que son importantes para consolidar una propuesta pedagógica institucional que garantice la sana convivencia y el manejo adecuado del conflicto escolar.

Para dar alcance al último objetivo “Diseñar una propuesta que favorezca la resolución pacífica de conflictos en el aula a partir de la información obtenida del diagnóstico, la sistematización y análisis los resultados derivados de la implementación de la herramienta “escribiendo conciliando” y buscando un impacto institucional , se reunió al comité de convivencia de primaria de la jornada tarde a quienes se les presentó todo el proceso de la investigación, (Anexo 12). Con base en los referentes teóricos y en la información analizada se generó una propuesta con el fin de favorecer la resolución pacífica de conflictos desde las aulas, este grupo planteó diseñar e implementar un taller mensual dirigido a todos los estudiantes de preescolar y primaria del Colegio Castilla y a sus familias en el cual se aborde cada una de las competencias ciudadanas necesarias para resolver los conflictos, enunciadas por Chaux en su libro Educación, convivencia y agresión escolar (2012), que respondan a la normatividad colombiana y al nuevo Manual de Convivencia institucional. Algunos de estos talleres iniciarán en el aula y otros en las casas.

El diseño de los talleres será responsabilidad de los miembros del comité, la implementación y seguimiento estará cargo de los directores de grupo. La propuesta está planteada como una sugerencia para cada uno de los 24 directores de grupo, no es una imposición del comité ni de la coordinación, desde esta investigación se trabajó el planteamiento de propuestas y los acuerdos comunes, por ende la sugerencia de los talleres responde a esta misma idea, buscar el trabajo colectivo. Los docentes tendrán la

posibilidad de exponer sugerencias de cambios a los talleres las cuales serán analizadas por el mismo comité para su posterior implementación.

10 Reflexión pedagógica

El camino pedagógico como docente y directivo docente, los saberes que me ha dado la maestría en pedagogía y la realización de este trabajo dejan en mí muchas reflexiones en pro de mejorar mí que hacer.

En primer lugar, reconocer la importancia de la capacitación constante, cada grupo de estudiantes que llegan a las aulas pertenecen a generaciones distintas; y nosotros como docentes debemos estar preparados y capacitados para atender sus necesidades e intereses no se puede seguir usando las mismas estrategias que año tras año incrustan en la vida escolar, hay que tener presente que cada año nuestros niños y niñas son diferentes y por ende nuestras prácticas pedagógicas también deben serlo. En este momento existen muchas formas de capacitación a las cuales podemos recurrir, las ofrecidas por las universidades nacionales y extranjeras, seminarios y talleres que con frecuencia se dan en la ciudad y que de acuerdo a las políticas públicas las secretarías de educación ofrecen. Es importante vincularse a estos procesos de formación y capturar aquellos elementos que permitan transformar el contexto escolar y formar seres capaces de comprender y convivir en el mundo en el que coexisten.

Un elemento muy importante en este proceso de aprendizaje es el uso permanente de la lectura y la escritura pedagógica, si nosotros como docentes no leemos material pedagógico, nunca vamos a estar preparados para las generaciones venideras, es un deber nuestro leer acerca de herramientas, estrategias, métodos y modelos que favorezcan los procesos de enseñanza aprendizaje además es muy importante escribir acerca de nuestras prácticas, esto nos dará argumentos de base para analizarnos y mejorar.

El país se va a ver abocado a unos cambios muy fuertes con los resultados del proceso de paz, la escuela es el estamento principal de ayuda y adaptación para todos los niños que han vivido en una sociedad rodeada de violencia y en algunos casos de opresión, nos corresponde generar ambientes pacíficos, de reflexión, de análisis, donde cada alumno

pueda conocer sus derechos y responder por sus deberes como miembro de una comunidad, donde pueda expresar libremente sus pensamientos e inquietudes, donde se le brinden herramientas conceptuales, procedimentales y actitudinales para adaptarse a esos cambios sociales.

Por otro lado es necesario que aparte de los conocimientos meramente académicos se fortalezcan en el aula las competencias ciudadanas, con tristeza vemos como esta nueva generación de estudiantes vive rodeada de ambientes donde la cultura ciudadana se ha perdido, los niveles de tolerancia cada vez son menores, en las familias la figura de autoridad no existe, situación que el niño refleja en la escuela, somos nosotros los docentes los llamados a generar estrategias en pro de fortalecer las competencias cognitivas, emocionales y comunicativas, para que cada uno de los educandos que tenemos en nuestras manos sea un mejor ser humano, capaz de manejar y solucionar en forma pacífica los diferentes conflictos que la vida le va presentando. Situación que el comité de convivencia de primaria ya viene analizando.

Estoy segura que no se erradicarán las remisiones a coordinación por situaciones conflictivas, pero tal vez la implementación de la propuesta que el comité de convivencia propone, y la participación de los docentes en la construcción y ejecución de los talleres, posibilite que se disminuyan esos casos.

A partir de esto y de las conclusiones de la investigación me quedan nuevos interrogantes ¿Qué incidencia tiene el diseño e implementación de talleres de competencias ciudadanas, en la resolución de conflictos de los estudiantes de preescolar y primaria del Colegio Castilla?, ¿Qué incidencia tiene la implementación de la herramienta escribiendo conciliando en la intervención y solución de conflictos escolares que son atendidos por docentes en el aula?

Y a la vez un nuevo reto, la investigación se centró en una población específica, pero como la coordinación a mi cargo abarca la atención de todos los niños y niñas de preescolar a quinto de primaria debo diseñar e implementar una herramienta que favorezca la

intervención y solución pacífica de conflictos escolares generados entre los niños y las niñas de preescolar y primaria de los grados primero y segundo, con edades entre 4 y 7 años de la jornada tarde, que llegan a coordinación de Convivencia de primaria del colegio Castilla, con quienes no podría usar la herramienta escribiendo conciliando pues la mayoría de los niños en estas edades están en el inicio del proceso escritor. Para el cumplimiento de este reto se puede crear una nueva herramienta o realizar una modificación de la que ya se usa para los estudiantes de los otros grados, esa será mi siguiente tarea.

11 Referencias

- Alcaide, S. (1998). *La mediación en la escuela : convivir y aprender*. Rosario: Alba.
- Alzate, R. (1999). Enfoque Global de la Escuela Como Marco de Aplicación de los Programas de Resolución de conflictos. En F. Brandoni, *Mediación escolar : propuestas, reflexiones y experiencias* (G. Ventureira, Trad., pág. 300). Buenos Aires: Paidós.
- Arias , B., Forero Martha, Pacheco , I., Piñeros , C., Robayo, N., Rodriguez, G., . . . Urrego , J. (2009). *Sistematización de buenas prácticas de convivencia escolar y apropiación contextualizada en los colegios de excelencia Orlando Higueta Rojas, Gustavo Rojas Pinilla y José Celestino Mutis*. Trabajo de Grado, Universidad Javeriana, Bogotá.
- Baquero, R. (1996). *Vigotsky y el aprendizaje escolar*. Buenos Aires: Aique.
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la investigación : para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.
- Binaburo, J. A., & Muñoz, B. (2007). *Educación desde el conflicto: guía para la mediación escolar*. Barcelona: CEAC.
- Boeree, G. (s.f.). *beceneslp.edu.mx*. Obtenido de *beceneslp.edu.mx*:
<http://beceneslp.edu.mx/PLANES2012/1er%20Sem/02%20Psicolog%EDa%20del%20Desarrollo%20Infantil/PDF/Teorias%20de%20la%20personalidad%20Erik%20Erikson.pdf>
- Bordignon, N. A. (2005). El desarrollo psicosocial de Eric Erikson. El diagrama epigenético del adulto. *Revista Lasallista de Investigación*, 2(2), 50 - 63.
- Budjac, B. (2011). *Técnicas de Negociación y Resolución de Conflictos*. (V. Alba, Trad.) Mexico: Pearson Educacion.
- Carrera, B., & Mazzarella, C. (2001). Vygotsky: Enfoque sociocultural. *Educere*, 5(13), 41-44.
- CEPAL. (s.f.). Recuperado el 27 de 10 de 2015, de Fundación W.K. Kellog:
<http://www.cepal.org/dds/innovacionsocial/e/proyectos/co/hermes/>
- Chaux, E. (2012). *Educación, convivencia y agresión escolar*. Bogotá, Colombia: Taurus.
- Chaux, E., Lleras, J., & Velásquez, A. (2004). *Competencias ciudadanas: De los estándares al aula*. Bogotá: Uniandes.
- Colegio Castilla IED. (2014). *Manual de Convivencia*. Bogotá.
- Colombia. Congreso de la república. (2013). ley 1620 de 2013. *Por la cual se crea el sistema nacional de convivencia escolar y formación para el ejercicio de los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar*. (1991). *Constitución Política de Colombia*.

- De la Fuente Blasco, A. (2015). *Emoción, conflicto y mediación conceptos básicos para la convivencia en el aula*. Trabajo de Grado, Universidad de Valladolid, Valladolid (Esp).
Obtenido de <http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/13544/1/TFG-B.754.pdf>
- Erikson, E. H. (1959). *Infancia y sociedad*. (L. C. Alcalde, Trad.) Buenos Aires: Hormé.
- Farré, S. (2006). *Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo*. Barcelona: Ariel.
- Foucault, M. (2002). Disciplina. En *Vigilar y castigar: Nacimiento de la prisión* (págs. 124-180). Buenos Aires: Siglo XXI.
- Freire, P. (2002). *Pedagogía del Oprimido*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Fundación Escuelas de Paz. (s.f.). *Escuelas de paz*. Recuperado el 10 de 2015, de <http://www.escuelasdepaz.co/programa-de-convivencia-y-proteccion-escolar-componente-solucion-pacifica-de-conflictos-en-el-colegio>
- García García, M. (2015). *La mediación y la resolución de conflictos en el tercer curso del segundo ciclo de educación infantil*. Trabajo de grado, Universidad Internacional de la Rioja. Barcelona.
- García Gonzalez, E. (1991). *Piaget: La Formación de la Inteligencia*. Mexico: Trillas.
- García Rodríguez, M. L., & Barrio Ordoñez, G. (2015). Afrontamiento de situaciones conflictivas en un grupo-clase de Educación Infantil. *Reladei*, 4(1), 245-270.
- Ibarrola García, S., & Iriarte Redín, C. (2012). *La convivencia escolar en positivo*. Madrid: Ediciones Piramide.
- Koch, S., & Girard, K. (1997). *Resolución de Conflictos en las Escuelas*. Buenos Aires: Granica.
- Kohan, S. (2003). *La escritura como búsqueda : una guía para transformar los conflictos internos en material literario*. Barcelona: Alba.
- Kohan, S. A. (2002). *Escribir sobre uno mismo*. Barcelona: Alba.
- Kohan, S. A. (2013). *La Escritura Terapéutica: Claves Para Escribir La Vida y La Creación Literaria*. Barcelona: Alba.
- Latorre, A. (2007). *Investigación Acción. Conocer y Cambiar la Practica Educativa*. Barcelona: Grao.
- López, F. (2005). *La Mediación Escolar, Una estrategia para abordar el conflicto*. Barcelona: Grao.
- Martínez Miguélez, M. (1998). *La investigación cualitativa etnográfica en educación : manual teórico-práctico*. México: Trillas.
- Ministerio de Educación Nacional . (2014). *Guías Pedagógicas Para La Convivencia Escolar*. Colombia.
- Ministerio de Educación Nacional. (2004). Guía No 6. En *Estandares basicos de competencias ciudadanas. Formar para la ciudadanía... ¡sí es posible!* Bogotá, Colombia: Revolución educativa Colombia aprende.

- Ministerio De Educación Nacional. (2006). *Estandares básicos de competencias en lenguaje, matemáticas, ciencias y ciudadanas*. Bogotá, Colombia: Revolucion educativa Colombia aprende.
- Ministerio de Educación Nacional. (2013). Decreto 1965. En *Por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013, que crea el Sistema Nacional de convivencia escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar*. Colombia.
- Monoud, P. (2001). El desarrollo cognitivo del niño: Desde los descubrimientos de Piaget hasta las investigaciones actuales. *Contextos educativos: Revista de educación*(4), 53-77.
- Morales Tovar, M. I., & Silva Castro, D. M. (2013). *Representaciones sociales de los y las estudiantes de grado quinto de la institución educativa distrital provincia de Quebec con la relación a la violencia entre pares*. (Tesis de Maestría). Universidad Pedagógica Nacional-Fundación CINDE. Bogotá.
- Mouch Chamlal, A. (2014). *Programa para la mejora de la resolución de conflictos, en alumnado de Tercer Ciclo de Educación Primaria*. Trabajo de grado, Universidad de Granada, Granada.
- Munné, M., & Mac-Cragh, P. (2006). *Los diez principios de la cultura de mediación*. Barcelona: Graó.
- Naranjo Pereira, M. (2004). *Estrategias para la orientación de la niñez*. Costa Rica: UCR.
- Nicolas, A. (1979). *Jean Piaget*. Mexico: Fondo de Cultura Económica.
- Núñez Barrera , I., & Silva Carrero, L. (2014). *Estrategia metodológica para sensibilizar los comportamientos agresivos en los estudiantes de la institución educativa José Santos Gutiérrez sección primaria del cocuy*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Boyacá.
- Orden Hoz, A. d. (2007). El nuevo horizonte de la investigación pedagógica. *REDIE. Revista Electronica de Investigación Educativa.*, 9(1), 1-22.
- Pareja Fernandez, J. A. (2007). Conflicto, comunicación y liderazgo escolar: los vértices de un triángulo equilátero. *Revista de currículum y formación del profesorado*, XI(3), 1-19.
- Pennebaker, J. W. (2010). *Writing to Heal: A Guided Journal for Recovering from Trauma and Emotional Upheaval*. Texas: New Harbinger Pubns Inc.
- Pennebaker, J., & Chung, C. (2007). Expressive Writing: Connections to Physical and Mental Health. En *Oxford handbook of health psychology*. New York: H. S. Friedman.
- Piaget, J. (1973). *Psicología, Lógica y Comunicación*. (N. Bastard, Trad.) Buenos Aires: Nueva Visión.
- Piaget, J. (1981). *Seis Estudios De La Psicología*. (N. Petit, Trad.) Barcelona: Seix Barral, S.A.
- Piaget, J. (2001). *Inteligencia y Afectividad*. (M. S. Dorin, Trad.) Buenos Aires: Aique Grupo Editor.
- Piaget, J. (2009). *La Psicología de la Inteligencia*. (J. C. Foix, Trad.) Barcelona: Critica.

- Quijano Jaramillo, A. (2007). *Las competencias comunicativas en la solución de conflictos en el aula*. Trabajo de Grado, Universidad Tecnológica, Pereira(Col). Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/504/1/3707Q6c.pdf>
- República de Colombia. (1994). *Ley General de Educación*. Santafé de Bogotá: El pensador editores.
- República de Colombia. (2006). Ley 1098. *Por el cual se expide el Código de la infancia y la adolescencia*.
- Restrepo Gomez, B. (2004). La investigación-acción educativa y la construcción de saber pedagógico. *Educación y Educadores*(7), 45-55. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83400706>
- Robles Martínez, B. (2008). La infancia y la niñez en el sentido de identidad. Comentarios en torno a las etapas de la vida de Erik Erikson. *Revista Mejicana de Pediatría*, 75(1), 29 - 34.
- Rowshan, A. (2014). *Piensa con el corazón: Historias inspiradoras para encontrar la paz interior*. Madrid: Editorial EDAF.
- Sandín Esteban, M. P. (2003). *Investigación cualitativa en educación : fundamentos y tradiciones*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Tuvilla Rayo, J. (2004). Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos. *Plan Andaluz de Educación para la Cultura de Paz y No violencia*. Recuperado el 2016, de <http://www.redes-cepalcala.org/inspector/DOCUMENTOS%20Y%20LIBROS/VALORES/Resolucin%20Pacifica%20de%20Conflictos.pdf>
- UNICEF. (2009). Obtenido de http://www.unicef.org/lac/HERMES_ESPANOL_FINAL-1.pdf
- Vasquez, F. (Septiembre- Diciembre de 2010). La oralidad, la lectura y la escritura : como mediaciones para la convivencia. *Revista de la Universidad de la Salle*, 31(53).
- Vielma, E. (2000). Aportes de las teorías de Vygotsky, Piaget, Bandura y Bruner. Paralelismo en sus posiciones en relación con el desarrollo. *Educere*, 3(9), 30-37.
- Vygotsky, L. (1979). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Buenos Aires: Grijalbo.
- Vygotsky, L. (1996). *Pensamiento y Lenguaje*. (P. Abadía, Trad.) Barcelona: Paidós Ibérica.
- Vygotsky, L. (2003). *La imaginación y el arte en la infancia*:. Madrid: Akal.

12 Anexos

12.1 Anexo 1 Validación de instrumentos

Bogotá, julio 17 de 2015

Licenciada

ANGELA MARIA VELASCO BELTRAN

Coordinadora Colegio Castilla IED.

Estimada colega, conocedora de su experiencia y formación profesional, me dirijo a usted para solicitar su colaboración frente a la validación del siguiente instrumento de recolección de información que será aplicado en el trabajo de Investigación “Escribiendo – conciliando” una herramienta para la resolución pacífica de conflictos

Luego de realizar la lectura y análisis de las entrevistas presentadas, le solicito que marque con una x la casilla que usted crea conveniente de acuerdo a su criterio profesional, teniendo en cuenta que cada una de las preguntas planteadas sea pertinente o no con la temática y el objetivo planteado. Si se considera indiferente, en desacuerdo o totalmente en desacuerdo le agradezco incluir en el espacio de observaciones la justificación de su respuesta y las sugerencias que considere oportuno hacer.

De antemano le agradezco su valiosa colaboración

Atentamente,

Sandra Milena Rojas Valbuena



COLEGIO CASTILLA.
INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL
JORNADA TARDE



“Escribiendo – conciliando” una herramienta para la resolución pacífica de conflictos

ENCUESTA A DOCENTES

Nombre: _____

Fecha: _____

Institución Educativa en la que Trabaja _____

Para el desarrollo de nuestra investigación necesitamos de su amable colaboración. Las preguntas que siguen tienen un fin pedagógico, en ningún momento serán de tipo evaluativo, por lo tanto le solicitamos contestar con la mayor sinceridad posible. Muchas gracias.

Objetivo de la encuesta: Reconocer la percepción que los docentes tienen del conflicto escolar en el colegio castilla.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada una de la preguntas y según su experiencia en el Colegio Castilla respóndalas.

Pertinencia Preguntas	Totalmente en desacu erdo 1	En desacu erdo 2	Indifere nte 3	De acuer do 4	Totalmente de acuerdo 5
1. Grados de primaria en los que ha trabajado					
2. Para usted ¿qué es un conflicto?					
3. ¿Qué tipos de conflictos escolares son los que usted como docente atiende con más frecuencia?					
4. ¿En qué lugares del colegio se presentan la mayoría de los conflictos escolares?					

5. ¿En qué momentos de la jornada escolar se presentan la mayor parte de los conflictos?					
6. ¿Cuál es la concepción que usted tiene de mediación?					
7. ¿Qué estrategias utiliza para mediar en un conflicto escolar?					
8. ¿En qué casos remite un estudiante a coordinación?					
9. Conoce ¿qué estrategias se trabajan desde coordinación para mediar en los conflictos que se presentan? Enuméralas					

Firma de quien Valida el Instrumento:



COLEGIO CASTILLA.
INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL
JORNADA TARDE



“Escribiendo – conciliando” una herramienta para la resolución pacífica de conflictos

GRUPO FOCAL

Fecha:

Lugar: Biblioteca del colegio Castilla

Actividad: Grupo Focal

Tema: Opiniones sobre el conflicto escolar y la mediación del mismo

Objetivo: Reconocer la percepción que los estudiantes tienen del conflicto escolar y su resolución en el colegio castilla.

Nombre del moderador: Sandra Milena Rojas Valbuena

Participantes: Estudiantes de grado 3, 4 y 5

Pertinencia Preguntas	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Indiferente 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
1. Para cada uno de ustedes ¿qué es un conflicto?					
2. ¿Qué tipos de conflictos escolares son los que ustedes como estudiantes creen que se presentan con más frecuencia?					
3. ¿En qué lugares del colegio se presentan la mayoría de los conflictos escolares?					
4. ¿En qué momentos de la jornada escolar se presentan la mayor parte de los conflictos?					
5. ¿Qué crees que es mediación?					
6. Cuando han tenido un conflicto ¿Qué estrategias utiliza el docente para mediar?					
7. ¿Por qué cree que es remitido un estudiante a coordinación?					

Firma de quien Valida el Instrumento:



COLEGIO CASTILLA.
INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL
JORNADA TARDE



“Escribiendo – conciliando” una herramienta para la resolución pacífica de conflictos

GRUPO FOCAL

Fecha:

Lugar: Biblioteca del colegio Castilla

Actividad: Grupo Focal

Tema: Resolución pacífica de conflictos

Objetivo: Analizar los resultados de la implementación de la herramienta “escribiendo conciliando

Nombre del moderador: Sandra Milena Rojas Valbuena

Participantes: Estudiantes de grado 3, 4 y 5

Pertinencia Preguntas	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Indiferente 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
1. ¿Ha estado en coordinación por alguna situación conflictiva?					
2. ¿Utilizó la herramienta escribiendo conciliando?					
3. ¿Para qué cree que se utilizó la herramienta?					
4. ¿Qué emociones vivió durante el tiempo que estuvo en coordinación? Ingreso, el momento de escribir, el final.					
5. ¿Qué diferencia puede haber entre usar la escritura y haber narrado los hechos en forma oral?					
6. ¿Qué procesos experimento en el momento de narrar los hechos en forma escrita?					
7. ¿Qué importancia puede tener que sean los mismos implicados en el conflicto los que planteen una solución?					

Firma de quien Valida el Instrumento:

12.2 Anexo 2 Grupo focal inicial



COLEGIO CASTILLA.
INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL
JORNADA TARDE



“Escribiendo – conciliando” una herramienta para la resolución pacífica de conflictos **GRUPO FOCAL**

Fecha:

Lugar: Biblioteca del colegio Castilla

Actividad: Grupo Focal

Tema: Opiniones sobre el conflicto escolar y la mediación del mismo

Nombre del moderador: Sandra Milena Rojas Valbuena

Participantes: 6 estudiantes de grado 3, 4 y 5

Preguntas:

1. Para cada uno de ustedes ¿qué es un conflicto?
2. ¿Qué tipos de conflictos escolares son los que ustedes como estudiantes creen que se presentan con más frecuencia?
3. ¿En qué lugares del colegio se presentan la mayoría de los conflictos escolares?
4. ¿En qué momentos de la jornada escolar se presentan la mayor parte de los conflictos?
5. Cuando han tenido un conflicto ¿Qué actitud asumen los adultos frente al conflicto escolar?
6. ¿cómo ven que se solucionen los conflictos?
7. ¿Por qué cree que es remitido un estudiante a coordinación?

12.3 Anexo 3 Encuesta a docentes



COLEGIO CASTILLA.
INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL
JORNADA TARDE



“Escribiendo – conciliando” una herramienta para la resolución pacífica de conflictos

ENCUESTA A DOCENTES

Fecha: _____

Objetivo: Reconocer la percepción que los docentes tienen del conflicto escolar y su resolución en los grados de primaria del Colegio Castilla IED.

Para el desarrollo de nuestra investigación necesitamos de su amable colaboración. Las preguntas que siguen tienen un fin pedagógico, por lo tanto le solicitamos contestar con la mayor sinceridad posible. Muchas gracias.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y según su experiencia respóndalas.

10. ¿Cuántos años de experiencia en el sector educativo?

- a. 0–1 año b. 2-5 años c. 5-10 años d. más de 10 años

11. Grados de primaria en los que ha trabajado

12. Para usted ¿qué es un conflicto escolar?

13. ¿Qué tipos de conflictos escolares son los que usted como docente atiende con más frecuencia?

14. ¿Según su percepción, en qué lugares del colegio se presentan la mayoría de los conflictos escolares?

15. ¿En qué momentos de la jornada escolar se presentan la mayor parte de los conflictos?

16. ¿Qué métodos o estrategias de solución de conflictos conoce?

17. ¿Qué estrategias o protocolo utiliza para intervenir en un conflicto escolar?

18. ¿Qué elementos se requieren para que haya una solución adecuada y pertinente de un conflicto escolar?

19. ¿En qué casos remite un estudiante a coordinación?

¡Gracias por su colaboración!

12.4 Anexo 4 Grupo Focal Final



COLEGIO CASTILLA.
INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL
JORNADA TARDE



“Escribiendo – conciliando” una herramienta para la resolución pacífica de conflictos **GRUPO FOCAL**

Fecha:

Lugar: Biblioteca del colegio Castilla

Actividad: Grupo Focal

Tema: Resolución pacífica de conflictos

Objetivo: Analizar los resultados de la implementación de la herramienta “escribiendo conciliando”

Nombre del moderador: Sandra Milena Rojas Valbuena

Participantes: Estudiantes de grado 3, 4 y 5 que hayan estado involucrados en un conflicto en el último año.

Preguntas:

1. ¿Has estado en coordinación por alguna situación conflictiva en el último año?
2. ¿Conoces la herramienta Escribiendo conciliando? ¿qué sabes de ella? ¿Cuándo la empleaste?
3. ¿Para qué te sirvió?
4. ¿Cómo te sentiste durante el tiempo que estuviste en coordinación? Ingreso, el momento de escribir, el final
5. ¿Qué diferencia puede haber entre escribir lo sucedido y contar los hechos de manera oral?
6. ¿Qué importancia tiene para ti el que como implicado, puedas plantear una solución a un conflicto?
7. Después de haber utilizado la herramienta escribiendo conciliando, ¿Cuáles consideras que deben ser los pasos para resolver un conflicto?
8. ¿Qué aprendiste al usar la herramienta escribiendo conciliando?
9. ¿Lo que aprendiste con el uso de la herramienta se puede aplicar en otros momentos?

12.5 Anexo 5 Protocolo



COLEGIO CASTILLA.
INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL
JORNADA TARDE



PROTOCOLO EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

ANTES

1. Verificar las condiciones físicas del o de los involucrados en el conflicto
2. De ser necesaria, realizar remisión a centro de salud
3. Recibir en forma sintetizada la información del conflicto por el cual los estudiantes están en coordinación.
4. Generar en los involucrados un ambiente de calma, desde unos minutos de silencio por parte de ellos.
5. Hacer aclaraciones frente a la confidencialidad y la importancia de la honestidad para llegar a una solución del conflicto.

DURANTE

1. Entrega del formato escribiendo- conciliando a cada uno de los involucrados en el conflicto.
2. Diligenciamiento de datos iniciales por parte de los implicados.
3. Reflexionar frente a la necesidad de ser muy honestos y claros en la información que den pues a partir de esta se reconstruirán los hechos, se entenderán y se dará solución
4. Cada una de las partes tendrá la posibilidad de narrar sin presiones ni críticas los hechos que conllevaron al conflicto de manera escrita, en el formato escribiendo conciliando.
5. Hacer lectura mental y silenciosa de las diferentes narraciones realizadas por los estudiantes.(Coordinador)
6. A partir de lo narrado se hace reconstrucción de los hechos (por parte del coordinador)
7. Posibilidad de agregar información faltante en el formato escribiendo conciliando. (estudiantes)
8. Reflexionar sobre el origen del conflicto y las diversas soluciones asertivas y pacíficas que se habrían podido realizar.

DESPUES

1. Cada estudiante involucrado directamente en el conflicto, formula desde su perspectiva la propuesta de solución a esa situación en particular, que registra en el formato escribiendo conciliando.
2. Leer las propuestas que han dado los estudiantes. (coordinador)
3. Basado en las propuestas de los estudiantes y en lo descrito en el manual de convivencia del colegio llegar a acuerdos.
4. Los estudiantes escriben los acuerdos y compromisos en el formato escribiendo conciliando.
5. Seguimiento al cumplimiento de los acuerdos. (coordinador)

ACUERDOS

12.7 Anexo 2 Matriz grupo focal grado tercero

CATEGORIA: Percepciones del conflicto escolar	
SUBCATEGORÍAS: Formas de ver el conflicto Formas de resolución de conflictos	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:	
GRUPO FOCAL Fecha: agosto 3 de 2015 Hora: 2:00 pm Lugar: Sala de juntas del colegio Castilla Actividad: Grupo Focal Tema: Opiniones sobre el conflicto escolar y la resolución del mismo Nombre del moderador: Sandra Milena Rojas Valbuena Participantes: 6 estudiantes de los diferentes cursos de tercero, son estudiantes antiguos de la institución que han estado presentes en diferentes conflictos escolares, como observadores o participantes. Preguntas sobre las que gira el encuentro: 1. Para cada uno de ustedes ¿qué es un conflicto escolar? 2. ¿Qué tipos de conflictos escolares son los que ustedes como estudiantes creen que se presentan con más frecuencia? 3. ¿En qué lugares del colegio se presentan la mayoría de los conflictos escolares? 4. ¿En qué momentos de la jornada escolar se presentan la mayor parte de los conflictos? 5. Cuando han tenido un conflicto ¿Qué actitud asumen los adultos frente al conflicto escolar? 6. ¿cómo ven que se solucionen los conflictos? 7. ¿Por qué cree que es remitido un estudiante a coordinación?	
TRANSCRIPCIÓN	INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS
Moderador: buenas tardes, agosto 3 de 2015, estamos reunidos con unos estudiantes del colegio para escuchar opiniones que ellos tengan acerca del conflicto escolar y cómo podemos llegar a una solución del mismo. El objetivo de esta reunión es reconocer la percepción que tienen los estudiantes acerca del conflicto escolar dentro del colegio Castilla. Este grupo ha sido seleccionado en vista que ellos ya llevan un buen tiempo en el colegio y por ende ya conocen algunas cosas particulares de la institución. Antes que nada vamos a hacer una presentación de cada uno de ellos aclarando que ellos no utilizarán su nombre original sino un seudónimo que entre todos hemos elegido que sean	

superhéroes, entonces cada uno de ellos se va a presentar, vamos a empezar por el lado derecho.

Presentación:

Soy Iron Man, estoy en grado tercero, tengo 10 años.

Me llamo Hulk, estoy en grado tercero, tengo 9 años.

Soy Thor, estoy en grado tercero, tengo 9 años.

Soy Batichica, estoy en tercero y tengo 8 años.

Yo soy la chica maravilla, estoy en tercero y tengo 9 años.

Soy Gatubela, estoy en tercero y tengo 9 años.

Moderador: Listo, como ya nos presentamos vamos a lanzar la primera pregunta, el que desee opinar levanta su mano y les vamos dando la palabra. Entonces la primera pregunta es que cada uno va a pensar ¿qué creen ustedes que es un conflicto escolar?

Hulk: el conflicto escolar se... se... se entiende que, un conflicto escolar significa que... no debemos que pelear, no debemos que ser groseros con los compañeros, y que... y que les debemos ayudar a los compañeros.

Moderador: listo para ti eso es un conflicto, tu que dices Iron Man (levantó la mano)

Iron Man: yo digo que un conflicto es... decirle groserías a los demás, tratar mal a los profesores, pegarle a los compañeros, y... y pegarle patadas.

Moderador: alguien más quiere decir que creen para ustedes ¿qué es un conflicto escolar? ¿Qué opinan, qué creen?

Hulk: yo opino que lo que dijo Iron man, eso es correcto... del conflicto escolar.

Thor: también lo de Hulk es correcto. Jiji.

Moderador: o sea que creemos que... concluyo acá que puede ser que el conflicto entonces es cuando ¿yo me peleo con otra persona?, ustedes ¿qué creen?

Superhéroes: sii

Moderador: y será que ¿en los conflictos escolares siempre hay golpes, o hay conflictos en los que no hay golpes?

Chica maravilla: eh hh pues para mí, que a veces hay golpes, a veces no, a veces se dicen malas palabras.

Moderador: Ahh o sea que también con las palabras nos ofendemos, listo. Entonces ahí tendríamos. Entonces los conflictos escolares ¿entre cuantas personas se darán? Ustedes que creen.

Para el estudiante el conflicto es sinónimo de pelea

se identifica el conflicto como la grosería y los golpes

Sigue representándose el conflicto como agresión sea física o verbal.

Batichica: eh... en todas, en cualquier tipo de persona, no importa cuántas personas, pueden ser de ocho, de nueve, también de diez personas los conflictos.

Hulk: pueden ser de cualquier, de cualquier persona porque las personas les pueden decir a cualquier persona y ahí se va haciendo el grupo.

Moderador: haciendo el conflicto.

Gatubela: yo digo que... que si uno está peleando entre dos personas y otro defiende al otro se va formando un grupo más grande.

Moderador: ok, bueno entonces pensemos aquí en otra cosa, ya lo que hemos visto hemos hablado por ejemplo de peleas, y de malas palabras, ¿qué otro tipo de conflictos o cuales son los conflictos que se presentan aquí en el colegio?, ustedes ven que esto es lo que más se presenta, la mayoría de los niños de pronto se molestan o pelean ¿por? Me refiero a niños o niñas.

Gatubela: cuando lo humillan, cuando hablan de ellos, cuando pueden decir secretos que no son de ellos.

Iron man: cuando le pegan a los demás y cuando... esto... se cae y le hace zancadilla, y se cae y el otro se cae y ahí se comienzan a pelear.

Hulk: cuando una persona, un niño o una persona empuja al otro y ahí se pueden pelear

Moderador: ok, y esos ¿son los que más se presentan aquí en el colegio?

Superhéroes: siiii

Moderador: listo, y ¿en qué lugares se darán más esos conflictos, en que espacios?

Chica maravilla: en el hueco.

Moderador: para nuestra entrevista comentamos que el hueco es un rincón del colegio en donde... queda como aislado, en una esquina, oculto, probablemente es el sitio que nos dice chica maravilla que es en donde más se presentan los conflictos.

Hulk: en los baños, y... en el hueco.

Moderador: baños y hueco también, ¿algún otro espacio o esos vienen siendo como...?

Hulk: y en las demás partes

Moderador: ¿Cómo cuáles?

Para los estudiantes los conflictos involucran muchas personas

Algunas fuentes de conflictos son no guardar secretos.

Las agresiones físicas a los compañeros

Las creencias del lugar que más genera conflicto es:

El hueco, un rincón del colegio, queda como aislado, en una esquina, oculto.

Hulk: Por ejemplo en los pasillos, en las escaleras.

Iron man: en las escaleras también y en el hueco y en el salón cuando no está la profesora

Moderador: Ahh ese es otro conflicto más, cuando no está la profe

Batichica: que en todas partes porque hay diferentes tipos de conflictos y que se pueden hacer en cualquier parte, en diferentes partes.

Gatubela: ya me quitaron la palabra.

Moderador: bueno, entonces ya identificamos que encontramos varios conflictos entre los niños que se agreden que se dicen cosas que no son que de pronto utilizan palabra inadecuadas y que los sitios mayores es el hueco, escaleras, baños, pasillos y cuando no está la profe, ¿cierto?

Superhéroes: siiii

Moderador: ¿en qué momento de la jornada será el más fuerte para generar conflicto, en la entrada, dentro del salón, en el descanso, a la salida? ¿Qué opinan?

Chica maravilla: en el descanso.

Hulk: en... a la salida, en el descanso y... cuando entramos al colegio.

Iron man: en el salón cuando la profesora se va, comienzan a pelear algunos niños.

Moderador: ok, empieza a haber conflicto.

Thor: me quito la palabra.

Batichica: como Iron man, es algo que normalmente él hace.

Pasillos y escaleras son lugares que ellos creen que se generan conflictos pero con menor frecuencia.

Los salones son sitios de conflicto cuando no está el docente. Hay la creencia de portarse bien solo cuando está el maestro.

En la creencia de los estudiantes el descanso es el momento de mayores conflictos.

Nuevamente sale a relucir la creencia de tener buen comportamiento solo cuando está el profesor.

Moderador: ¿sí? Ahhh carachas pero no vayamos a acusarlo pues esa no es la idea, ¿sí o no? Pobre Iron, por eso es que no decimos nombres. Listo, ahora miremos eso, cuando hay un conflicto ¿cómo se podrá, qué estrategias son como las más adecuadas para solucionar ese conflicto?, ustedes que opinan, ¿cual viene siendo la estrategia?

Thor: llamar la profesora.

Hulk: hablando para no, para no... ¿qué? Para no pelearse

Moderador: Ok, ¿ibas a decir algo chica maravilla?

Chica maravilla: pues uno, digamos, calmando a las personas para no, y no gritarles ni nada para no meterse después en el conflicto.

Moderador: Ahh ok, pero será entre los mismos que están peleando o alguien distinto que tiene que llegar a que hablen entre ellos.

Chica maravilla: alguien distinto.

Moderador: Miren que eso que acaban de decir se llama mediación, cuando una persona ajena al conflicto interviene para que ellos solucionen su problema se llama mediación y entonces esa es una estrategia muy buena. Incluimos lo que Thor dice me imagino que cuando llamamos a un profesor es para que haga eso, ¿cierto? Dentro de lo que ustedes han visto en el colegio cuando ustedes han tenido un conflicto o cuando han visto a los compañeritos que han tenido conflictos ¿qué estrategias son las que ha utilizado el profe, o sea los profes del colegio que hacen cuando ven a dos niños que están teniendo un conflicto, que cositas han hecho?

Iron man: llevarlos a coordinación o a orientación o regañarlos.

Chica maravilla: ehhh, regañarlos y... y... llevarlos a coordinación.

Hulk: separarlos y... calmarlos.

Moderador: Separarlos y calmarlos. Pero miren que... ustedes acabaron de decir algo interesante y es que la persona que está mediando debe hablar con ellos pero no me están diciendo eso, ¿no se da eso? ¿Los profes no escuchan a los chicos que están en problemas? O automáticamente los llevan a coordinación. ¿Ustedes como lo ven? Pues no entiendo.

Se cree que la profesora es la única que puede solucionar conflictos

Algunos conflictos se pueden resolver hablando.

Se necesita un tercero que intervenga para resolver un conflicto.

Ven al coordinador y al orientador con la postura de ser los que suspenden y regañan.

Iron man: Yo digo que los llevan a coordinación y por portarse mal a cada uno lo ponen en un rincón para que no peleen.

Hulk: yo digo que... que los profesores los ven los llevan a orientación, a coordinación y a rectoría para ver a ver como se soluciona, para ver si los expulsan algunos días o no

Moderador: Ok, pero y... ¿ellos no solucionan? ¿Los mismos profes no entran a solucionar el problema o de una vez lo envían a otro lado?

Gatubela: ehh si... ehh ellos también pueden solucionar los problemas, cuando ya se dan cuenta.

Moderador: si, pero no me refiero a ellos los niños, sino ellos los profes, ellos también ayudan o no ayudan en eso.

Iron man: si ellos los pueden, los regañan, mandan citar a los papás, y les pueden decir que no vayan unos días al colegio.

Hulk: que... la profè, los profes, las profesoras, los pueden regañar y les dicen que no los vuelvan a hacer para que no vuelvan a pasar eso.

Batichica: también ahí, los dejan ahí para que hablen con ellos

Moderador: Quienes, los profes y los niños

Batichica: en donde los lleven, en coordinación y los profes se queden y que hablen con ellos

Moderador: Bueno, ahora, bueno igual ya ustedes me están respondiendo la siguiente pregunta, que era ¿por qué un niño es llevado a coordinación? Pero pensemos entonces cuales son esos motivos más fuertes por los cuales un chico es llevado por un profe o por algún otro compañerito a coordinación.

Chica Maravilla: por pelear, porque se dicen malas palabras, por insultarse.

Iron Man: digamos..., porque uno está en el descanso, los niños están jugando a pelea entonces uno les dice: no se peguen, entonces uno se mete y entonces le comienza a decir al otro que no se peguen entonces el otro se pone bravo y le comienza a pegar y uno le comienza a pegar y entonces los niños que están jugando los llevan a una coordinación.

Hulk: eh...por el principio por el que se comienzan a pelear es: empujándose, ahh no, diciéndose groserías, después insultando a su familia, después... después empujándose y después pegándose,

El coordinador es visto como el castigador.

Nuevamente la creencia es que el coordinador tiene la obligación de expulsar, acciones represivas.

Los profesores son los que regañan, no escuchan a las partes.

Los docentes toman acciones mediáticas como decir "no lo vuelvan a hacer"

Los estudiantes son remitidos a coordinación por peleas intrapersonales

Tipo: a coordinación se remiten los estudiantes

que según los compañeros
comenten faltas muy
graves

Moderador: ok, o sea que ahí tenemos unos motivos en donde creemos que uno de los mayores conflictos por los cuales son remitidos los niños es porque hay agresiones tanto físicas o verbales o sea que se tratan mal, se agreden empujándose, o algo más.

Hulk: y que los niños grandes no agredan a los niños pequeños, porque los niños pequeños no son más fuertes que los grandes. Y que no vendan drogas, porque... porque... ummm

Moderador: claro eso sería perjudicial para los niños, listo. Bueno mis niños, muchísimas gracias por la conversación, espero de pronto en algún otro momento volver a tener otra conversación así de interesante, espero se hayan sentido gratos en esto y pues bueno, muchísimas gracias por su participación.

12.8 Anexo 3 Matriz grupo focal grado cuarto

CATEGORIA: Percepciones del conflicto escolar	
SUBCATEGORÍAS: Formas de ver el conflicto Formas de resolución de conflictos	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:	
GRUPO FOCAL	
<p>Fecha: Agosto 4 de 2015 Hora: 4:00 pm Lugar: Biblioteca del colegio Castilla Actividad: Grupo Focal Tema: Opiniones sobre el conflicto escolar y la resolución del mismo Nombre del moderador: Sandra Milena Rojas Valbuena Participantes: 7 estudiantes de los diferentes cursos de cuarto, son estudiantes antiguos de la institución y han estado presentes en diferentes conflictos escolares, como observadores o participantes. Preguntas sobre las que gira el encuentro:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para cada uno de ustedes ¿qué es un conflicto escolar? 2. ¿Qué tipos de conflictos escolares son los que ustedes como estudiantes creen que se presentan con más frecuencia? 3. ¿En qué lugares del colegio se presentan la mayoría de los conflictos escolares? 4. ¿En qué momentos de la jornada escolar se presentan la mayor parte de los conflictos? 5. Cuando han tenido un conflicto ¿Qué actitud asumen los adultos frente al conflicto escolar? 6. ¿cómo ven que se solucionen los conflictos? 7. ¿Por qué cree que es remitido un estudiante a coordinación? 	
TRANSCRIPCIÓN	INTERPRETACION DE LOS DATOS
<p>Moderador: agosto 4 de 2015, Colegio Castilla en la biblioteca del colegio. Nos encontramos reunidos con un grupo de estudiantes para hablar acerca del conflicto escolar en el colegio Castilla vamos a realizar un grupo focal con la idea de escuchar las opiniones que ellos tienen, la percepción que ellos tienen del conflicto en el colegio Castilla y... pues trataremos que sea de un amanaera muy amena muy abierta y con la posibilidad que todos podamos intervenir, vamos a tener diversas preguntas y trataremos de darlas de forma equilibrada y que todos podamos participar. Para esto vamos a empezar primero presentándonos, hacemos claridad que los estudiantes no van a utilizar sus nombres sino van a utilizar un seudónimo que es un animal que cada uno a elegido, entonces ellos se van a presentar indicando su seudónimo, cuantos años tienen, en qué grado están y cuantos años llevan en la institución. Entonces vamos a empezar por mi derecha.</p>	

Presentación:

Mi nombre es Leopardo, tengo 9 años, estoy desde hace 5 años en el colegio Castilla y estoy en el grado cuarto 403.

Mi nombre es Puma, estoy en el grado cuarto, tengo 9 años y llevo 4 años en esta institución.

Mi nombre es León, tengo 9 años, llevo 5 años en el colegio, y estoy en cuarto en 404.

Mi nombre es pavo real, estoy en la institución de castilla, en esta institución estoy hace 4 o 5 años, tengo 10 años y estoy en el grado 401.

Yo soy el animal Águila, estoy hace un año en este colegio, estoy en 402.

Yo soy Mariposa, tengo 9 años y hace 5 años estoy en el colegio y estoy en cuarto y en el curso 401.

Mi nombre es gata, tengo 9 años, estoy aquí hace tres años y estoy en 403.

Moderador: Como nos hemos dado cuenta es un grupo de estudiantes de grado cuarto, que ya llevan un buen tiempito en el colegio, entonces conocen varias situaciones del colegio. Vamos a iniciar con una preguntica general, quienes deseen participar nos van indicando y con eso le vamos dando la palabra. Entonces lo primero es que cada uno va a pensar, vamos aquí como a reflexionar y ustedes me van a ir dando sus opiniones sobre ¿qué creen que es un conflicto? ¿Qué creen ustedes que es un conflicto?

León: para mí el conflicto es muchas peleas, o sea si algo le toca a uno, o sea se pone muy bravo y le empieza a pegar y uno sin hacerle ya nada.

conflicto es igual que pelea

Moderador: Y ahí ya se genera un conflicto. Listo, ¿alguien más nos quiere comentar?

Leopardo: un conflicto es una situación que una persona no se... no tiene autocontrol y le pega al otro o sale diciendo malas palabras y forma un conflicto.

conflicto es peleas y groserías, agresión física y verbal

Moderador: alguien más nos quiere comentar acerca de ¿qué creen que pueda ser un conflicto? ¿Los conflictos serán únicamente de golpes?

Pavo Real: algunas veces los conflictos se forman solo por bobadas y se forma un problema grande pueden ser de varias personas o solo dos.

Moderador: Ahí ok, o sea que ¿deben haber más de una para que haya conflicto? ¿Si? ¿No?

Puma: Más o menos pueden ser, haber dos personas y pues ellos no son tolerantes entre ellos mismos.

El conflicto es intrapersonal entre dos o más personas

Moderador: Ahh y ahí se genera un conflicto cuando hay dos personas

Puma: con groserías y todo.

Moderador: O sea que conflicto viene siendo cuando ¿yo tengo como una pelea con otro?

Leopardo: sea de palabra o puede ser de golpes.

Moderador: Ahh pueden ser verbales o físicas también. Miren que a veces no solamente puede ser peleas, a veces cuando yo miro a alguien un poquito mal ¿será que ahí hay un conflicto?

Animales: siiii

Puma: La otra persona dirá, pero yo que he hecho para eso, entonces se ponen a pelear entre los dos

cuando hay malas miradas también hay conflicto

Moderador: Ah claro entonces ahí se genera también una situación de conflicto, muy bien. Ahora mirando eso ustedes creen que los conflictos ¿en qué lugares se dan? O sea será solo en el colegio o en...

Puma: puede ser en las calles.

Pavo Real: puede ser en las casas.

Leopardo: en el colegio

León: afuera del colegio, a veces, como pasó la situación del San José con el Castilla.

Moderador: ah, cuando se pelearon.

Mariposa: en las rutas, en los transportes,

Moderador: Uy, en Transmilenio, no han escuchado

Puma: que la gente se cola y ahí pues...

Águila: la vez pasada le pegaron a una señora a una policia

León: la otra vez iba con mi tía y habían dos hinchas de... uno de millonarios y uno de santa fe, y el de millonarios estaba aquí quieto y el de santa fe le empezó a pegar, al de millonarios le cortaron por acá con una navaja,

Moderador: Por acá es en el brazo, ah, ok... listo, o sea que conflictos hay en todo lado, ¿en el colegio se presentan muchos conflictos?

Animales: sí.

Puma: por ejemplo los descansos...

Ah bueno entonces vamos a ir mirando, si en el colegio se presentan conflictos, porque ya más o menos tenemos la idea de que es un conflicto, pensemos, ¿Cuáles serían esos conflictos que son más repetitivos, qué es lo que con más frecuencia pasa?

Pavo Real: pues por ejemplo, cuando los niños juegan fútbol, a veces por que pierde uno gana otro se pelean.

La fuente del conflicto se origina por no aceptar el fracaso

Puma: ya no...

Leopardo: no sé, por... porque le dijo una mala palabra, o porque está haciendo convencer a un niño o una niña de que no sean amigos o algo así.

Fuente: decir malas palabras a otros

Mariposa: a veces también se pelean por que a veces uno hace así y de pronto...

Moderador: ¿Cómo es hacer así?

Mariposa: uno a veces voltea los ojos y entonces después llega otra persona y le dice "oye ¿tú por qué me estabas mirando mal? Y ahí empiezan a pelear.

Fuente: mirar mal a otros

Moderador: ah, y de pronto uno ni siquiera estaba mirando mal, pero la otra persona piensa eso.

León: a veces, hoy por ejemplo en el descanso estábamos jugando con un amigo, nosotros estábamos jugando fútbol y un niño se atravesó en la cancha y el sin culpa le iba a pegar al balón y el niño se le puso en los pies, y entonces él como le iba a pegar al balón, le pego sin culpa, entonces el niño se quedó un rato ahí, después él pateó el balón y bueno ahí nos quedamos todos y él le pego una patada bien dura en la canilla.

Fuente: no hay tolerancia

Moderador: Ah o sea que hay algunos conflictos que se generan por el futbol o sin querer, o sea por los deportes.

Puma: por ejemplo en los estadios entre hinchas se pelean,

Moderador: ah, entre hinchas, ¡ay!! Sí, es bastante, y aquí en el colegio ¿también se da eso?

Animales: con los de bachillerato

Moderador: con los de bachillerato, pero ¿también aquí entre nosotros, entre los de primaria? ¿Vemos esa situación también?

Animales: no, a veces, no tanto como los de bachillerato.

Moderador: ah bueno, de pronto no

Gata: Hay peleas pero, pero no porque a veces en los partidos de primaria que hacen allí pequeños, se pelean por eso.

Moderador: Por los partidos, o sea que tenemos algo claro y es que uno de los grandes es en los partidos, ¿cierto? Ese es otro motivo. Bueno, entonces miremos, si ya tenemos eso pensemos... aquí hay muchos lugares en el colegio muchos espacios, rincones que compartimos,... el patio, los pasillos,

Águila: el hueco

Moderador: el hueco, la salida, en los salones, entonces echemos también una pensadita y miremos también, recordemos, ¿Cómo en qué? ¿Cuál será ese espacio como de mayor conflicto?

Puma: en el hueco

Se cree que el lugar de mayor conflicto es el Hueco

Águila: en el hueco, pelean cuando a veces nos sacan al parque y nosotros pasamos por ahí vemos que se están pegando los de bachillerato.

Moderador: A ja, en el hueco.

Pavo Real: cuando lo mismo que él, lo mismo que águila, pues cuando uno va saliendo los de bachillerato arman círculo y ahí se forma.

Moderador: pero entre los niños de primaria, el hueco también ¿será un punto de conflicto?

Animales: si, a veces.

Leopardo: en mi salón pues hubieron dos niños que... o sea uno le está diciendo malas groserías entonces le dijo que en el hueco se encontraban pues para pegarse y pues hicieron eso, en el hueco. (Señalando a sus compañeros) ¿No recuerdan?

Puma: esos dos, creo que fueron Aldemar y Rosas.

Moderador: Bueno, trataremos de evitar mencionar nombres para que no especifiquemos a los compañeros, digamos unos compañeros de cuarto.

León: la vez pasada yo iba saliendo con unos amigos y habían como unos cinco ñeros ahí en la calle y otros del colegio salieron, entonces empezaron a hacer un círculo y empezaron a pelear, uno del colegio y un ñero, el ñero tenía una navaja, y los sacó corriendo de aquí hasta los edificios.

Moderador: Y ¿dentro de los salones de nosotros?

Leopardo: Cuando se va la profesora, que necesita hacer algo afuera o algo así, si hay

Moderador: Y como ¿qué conflictos?

León: A veces, o sea cuando está aún la profesora le dicen a uno, cuando esta, cuando de vaya la profesora, espere y verá, le dicen a uno, entonces uno está ahí quieto y cuando se va la profesora le empiezan a pegar y uno no se deja.

Moderador: uno no se va a dejar, dice él.

Puma: también uno de los conflictos que hay, que porque se pelean son por que toman drogas...

Moderador: ¿en primaria?

Animales: nooo

Moderador: centrémonos en primaria, centrémonos en los niños de cuarto, en lo que vemos de cuarto. ¿Qué otros motivos tendremos para tener conflictos con los chiquis de cuarto?, en las aulas o ¿es mayor en los descansos?

León: O a veces en los salones, en los pasillos se genera una pelea.

Puma: en los salones a veces empiezan jugando a golpes y eso y después van... van yendo a los golpes más duros y ya no es tan jugando ya es peleando.

Moderador: Empiezan por algo suavcito

Puma: Y después se van como duro

Moderador: Ahí se termina agrandando el problema

Águila: eh, pues que a veces cuando nosotros estamos jugando balón, ah... unos niños que están en el bachillerato salen y nos empiezan a quitar el balón y en primaria empiezan a pelear con ellos.

Moderador: A pegarles para que les devuelvan el balón

Leopardo: O también pasa cuando nosotros estamos jugando eh... fútbol algunos de quinto pues... también quitan el balón

Moderador: Ah, a veces entre los mismos de primaria tenemos conflictos con el balón.

León: profe, o a veces hay niños como en mi salón que un día, ayer, eh, un niño le pateo sin culpa la pelota al amigo y el amigo se puso muy bravo y le empezó a pegar puños y el otro le pegó un puño en toda la cara y lo dejó chillando.

la creencia de necesitar autoridad para un buen comportamiento

Cuando la docente se retira se generan conflictos.

fuente: los conflictos inician por algo pequeño y se agranda

Postura: siempre se quiere tener la razón, ser el centro del mundo, no hay tolerancia.

Moderador: O sea que también podríamos decir que uno de los grandes conflictos que tenemos en primaria es que nos agredimos, no quiere decir que nos reventemos, haya sangre, pero si nos agredimos frecuentemente.

Pavo Real: eh, pues, es que en, por ejemplo en primaria, o en secundaria o en este país, la gente es muy intolerante

Moderador: Um, gran problema.

Puma: en los salones de cuarto o de tercero, cualquier curso de primaria hay niño que por ejemplo, empiezan a insultar de la mamá, de la hermana, del tío, de lo que sea y ahí vuelve otro problema.

Moderador: Eso es cierto, mira que ese tema si no lo habíamos tratado y es que a veces es ni siquiera, creo que tu leopardo lo habías comentado, que a veces, no siempre es físico sino que a veces las palabras son las que terminan hiriendo al otro y eso pasa, que el uno le dice al otro “su mamá es...” no sé qué cosas, su hermano es “sí que cuantas” y termina generándose también un problema.

Puma: no es tolerante. O dejarlo que hable él solo.

Moderador: Tienes toda la razón puma, ya miramos como en qué lugares, pensemos en que momentos de la jornada escolar hay mayores conflictos, a la entrada, en las horas de clase, en el descanso, después del descanso, a la salida, ¿qué creemos?

Leopardo: en todas esas porque... casi... en la entrada porque también hay peleas a veces. En los salones de clase también, en los descansos.

Moderador: En donde es en donde más, más se dan

Puma: por ejemplo a la salida, a la salida cuando las profesoras mandan a los niños que están lejos, los traen hay niños que se escapan de ellas y se van por ejemplo al hueco yo he visto a pelear.

Gata: a la salida

León: más a la salida, porque a veces, yo he pateado un balón entonces salimos y entonces unos niños me pararon y me iban a pegar y yo –“¿por qué me van a pegar?” y ellos me dijeron “para que me patea el balón”, “¿solo por eso me van a pegar?” entonces ahí se fueron

la salida es el momento con más conflictos

Puma: Tiene razón mi amigo león que no son tolerantes.

Moderador: Ahora, que estrategias creen ustedes que se deben utilizar o de pronto que ustedes han visto que utilizan sus compañeros, los profes. ¿Qué estrategias utilizan para solucionar esos conflictos? Que estrategias, que utilizamos, que debemos hacer.

Leopardo: uno cuando está en un conflicto no debe que buscar pelea sino que tener autocontrol, y calmarse para no pegarle y tranquilizarse.

Moderador: Pero es fácil, si yo veo dos amiguitos que se están peleando, ¿ellos solitos se calman?

Animales: noo

Águila: que uno tiene que ir ahí allá a acercarse y ayudarles.

Puma: no creería tanto lo que dijo mi amigo águila que uno tiene que ir, porque uno puede también pegar por meterse donde no le incumbe.

Moderador: Y entonces ¿qué deberíamos hacer?

Puma: Que las profesoras mejor vayan y solucionen eso

Moderador: Ah, bueno, entonces tú dices que hay que hacer que intervenga un adulto o las profes.

León: a veces uno le dice, llega allá ¿por qué están peleando? Y los separa, o sea si van dos personas y los separa, les dice “porque están peleando” “no es que él me dijo algo” “no pero no importa, no le pegue” no peleen y ya.

Leopardo: lo que le diga a la profe no buscar problema

Moderador: Ah, ok, Y cuando hemos buscado a la profe para comentarles, si de pronto ustedes han visto cuando hay, si ustedes han estado en un conflicto, ¿Qué hacen ellas? ¿Qué hacen los profes? Por ejemplo hay dos niños que se están peleando y ustedes le contaron a las profesoras o a la profe que estaba ahí en el momento, ¿qué es lo que hacen los profesores?

León: a veces los llevan a coordinación, o a veces les ponen en el observador, “él niño estaba peleando”

Puma: llaman a los profesores, los profesores van solucionan el problema pero eso no se queda así, lo llevan a coordinación y les hacen firmar el observador.

Leopardo; y también los citan, a los papás,

Moderador: Ah, citan a los papitos, y ustedes creen que en ese momento, o sea como logran que los niños se calmen. Porque una cosa es la anotación, pero será que ahí ¿se acabó el problema? ¿Cómo hacemos para que esos dos niños que se estaban peleando, que tienen un conflicto se calmen? ¿Qué estrategia ustedes ven que los profes hacen?, o resulta que no hay estrategia para que ese problema se solucione.

León a veces los profesores les dicen porque están peleando, hagan la paz y ahí ya se arreglan, se dan la mano y son amigos otra vez.

Gata: hablar con ellos

Moderador: Que el que este intermediario ¿hable con ellos? O sea que la profe hable con ellos.

Gata: si

Puma: que para que no haya más problemas podría como va a volver a pasar otro problema, eso no se quedó así, podrían castigarlos con la coordinadora.

Mariposa: para que no vuelva a pasar.

Moderador: Bueno, ahora, cuando ustedes han visto o han estado en un conflicto y los profesores están con los niños ¿Cómo ven ustedes que los niños son tratados? ¿Tienen la posibilidad de hablar? Que pueden expresar sus cosas, ¿cómo ven ustedes que pasa esa situación?

Puma: pues que platiquen con los niños, que ellos digan lo que pasó en el problema para solucionarlo

Para resolver un conflicto se necesita un tercero, sea un compañero o un docente.

Los docentes no solucionan los conflictos se hace necesaria la intervención de coordinación.

se debe dialogar para solucionar el conflicto

Está la creencia que en coordinación se castiga.

Moderador: Y... eso ¿ya se hace? O sea, eso pasa, los profes si se sientan con ellos y hablan y les dicen vengán ¿qué es lo que está pasando?

Animales: noo

Moderador: A veces ellos hacen las pases, dicen que ya no van a pelear más y después uno de ellos o de pronto los dos dice que eso no se va a quedar así y vuelve y busca problemas le va a pegar o algo así

Águila: no son escuchados porque los profesores les ponen a hacer cosas así y no les paran bolas a ellos y los dejan así

Mariposa: Muchas veces los profesores prefieren no escuchar lo que pasó y solamente prefieren escribirle en el observador o llevarlos a coordinación y muchas veces no los... o deja así, usted va a hacer planas. Como la profesora ***.

Pavo Real: Estoy de acuerdo con mi amiga mariposa porque a veces los profes no les ponen cuidado y comienzan a regañarlos de una vez sin saber qué es lo que ha pasado.

Moderador: O sea que se van de una vez a la sanción sin que se haya escuchado que fue lo que pasó, sin entender bien cuál fue el problema.

Puma: yo no estoy de acuerdo con mis tres amigos porque hay veces que los profesores le ponen cuidado y hay veces que no.

Moderador: Ah, es decir que hay unos que si los escuchan y hay otros que de pronto no.

León: como la profesora de sociales, uno va y le va a mostrar el cuaderno y de una “vaya y se sienta” y lo manda sentar a uno.

Moderador: Hay unos profes que no dan la oportunidad, la posibilidad de que podamos expresarnos en un conflicto.

Leopardo: o como la profe de ciencias que ella, o sea, como la vez pasada yo creo que no había traído un trabajo entonces ella dijo que lo podíamos traer, no perdón, fue la de matemáticas que dijo que lo podíamos traer otro día, pues yo se lo fui a traer y ella dijo que no, que ya no lo recibía, que porque fui irresponsable.

Moderador: Entonces quiere decir que, tenemos como una división, hay profes que si nos escuchan y hay profes que no, ¿será importante que los niños puedan expresar lo que pasó?

Animales: siii

Moderador: ¿Por qué creen que será importante que se puedan expresar?

León: porque de pronto los niños se han tratado muy mal le han tratado a la mamá mal y ahí si se puso bravo, y se puso a pelear, pero esa no es la manera de solucionar los problemas.

Pavo Real: Pues es que a veces las profesoras sin entender las cosas, no hacen nada y es importante saber que pasa porque a veces se juzga sin saber nada.

los estudiantes no tienen la posibilidad de explicar lo sucedido ante un conflicto

Se toman medidas sancionatorias sin entender la fuente del conflicto.

Algunos docentes se detienen a entender los diferentes aspectos del conflicto para poder intervenir.

se juzga al estudiante sin entender los conflictos

Moderador: Es importante que sepamos qué es lo que ha pasado para que lo podamos solucionar. ¿Ustedes por qué creen que las profes llevan los niños a coordinación?

Águila: que a veces se comportan mal.

Mariposa: porque a veces las profesoras, los regañan y dicen ya no aguantárselos más, entonces prefieren no escuchar, porque se están portando mal entonces prefieren mandarlos a coordinación.

León: a veces cuando los niños se portan muy mal y muy mal, se ponen a pelear, después los separan, los profesores les dicen que no peleen más, y entonces siguen peleando y se les agranda el problema y entonces ahí los llevan a coordinación.

Leopardo: Yo creo que las profesoras nos llevan a coordinación porque es como para ayudarnos, porque ellas nos llevan dicen que es por el bien de nosotros.

Puma: A veces las profesoras nos llevan a coordinación, para... para... no me acuerdo. Para llamar a los papás, para que hablen también, para que los papás hablen en casa con los hijos.

Moderador: Ok. Y ustedes creen que el espacio de coordinación es un espacio así de terror, o sea cuando les dicen vamos a ir a coordinación, ¿ustedes cómo se sienten?

León: Feo, porque lo van a sancionar, uno queda como que uuu...

Puma: Uno siente miedo porque de pronto llaman a los papás o algo pasa.

Águila: Uno no quiere que los papás sepan

Moderador: Ah ya, no quieren que los papás sepan, que los regañen los papitos.

Mariposa: o porque muchas veces los papás si... ellos...

Moderador: Entonces mejor prevenir

Mariposa: Y ellos prefieren quedarse callados y no decir nada a los papás

Puma: A veces los niños tiene miedo de ir allá, porque los papás a veces los mandan para que estudien y los llaman y eso y entonces por eso los papás se sienten decepcionados de que el hijo haga una cosa así.

Moderador: Podemos sacar varias conclusiones de todo lo que hemos hablado, entre esas, pues bueno, que los conflictos se dan en todo lado, que en el colegio también se dan los conflictos, que en el colegio uno de los sitios que más conflictos se dan es en el patio de descanso, ¿cierto?, de pronto uno muy cercano es la parte de la zona del hueco que es un espacio en una esquina del colegio, que tiene unas escaleritas y ha sido llamado así "el hueco" por los niños. Que muchos de los problemas son por agresión, agresiones empujones, no agresiones fuertes, pero son agresiones, agresiones físicas y de pronto...

León: y verbales

a coordinación llegan los estudiantes que reiteradamente comenten faltas cuando el tipo de conflicto es profundo, los casos son llevados a coordinación

creencia: coordinación también es el espacio de reflexión entre estudiante y acudientes

Creencia: en coordinación se sanciona.

Creencia: los padres son llamados desde coordinación para que regañen a sus hijos.

Moderador: verbales. Que cuando hablamos con uno de los profes, hay profes que nos escuchan y hay profes que no nos escuchan, pero que es muy importante que nos escuchan. Estamos hasta ahí ¿de acuerdo en todas esas conclusiones?

Animales: si

Moderador: Y de pronto también que es importante que los estudiantes puedan expresar como...

Puma: sus sentimientos

Moderador: Sus sentimientos y lo que pasó, ¿cierto?, que puedan expresar...

Gata: Sus pensamientos

Moderador: sus pensamientos

Puma: a veces los compañeros del salón se pelean pero no, no son ellos a veces los que se golpean, a veces el papá o la mamá que lo golpea al hijo.

Moderador: Ah, ese es otro tipo de conflicto, ¿cierto?, cuando hay ese tipo no es tanto escolar sino familiar.

León: maltrato familiar.

Moderador: Y ahí también entra a jugar un poco la escuela, porque la escuela también tiene que ayudar en eso

Águila: y a veces los papás por agredirlos tanto los entregan a bienestar Familiar y les quitan los hijos.

Moderador: Si eso pasa a veces después que no se ha logrado solucionar nada

Puma: a veces a los... cuando los papás se van de... agreden a los hijos a veces los profesores se dan cuenta de eso y lo pueden mandar a orientación y el orientador habla que está pasando con, en su familia.

Moderador: Es decir que también se da la posibilidad de hablar, miren lo importante que es poder hablar en medio de un conflicto

Gata: emm. Emmm. Se me fue.

Leopardo: el colegio a uno lo ayuda, porque..., porque si lo llevan a orientación para ayudarlo, que es lo que le está pasando y todo eso

Pavo Real: eh, es que algunas veces los papás se agreden entre ellos y por eso la reacción de los niños acá en el colegio es así con los otros niños

Moderador: Esa es otra razón y de pronto escuchando es que uno logra entender la raíz de porque es que paso todo esto.

Pues mis niños he de agradecerles. Gracias por todas sus opiniones, por todo lo que me pudieron participar, y... pues bueno, esperamos en algún momento si nos volvemos a reunir o algo para poder conversar frente a esto, ¿listo?, entonces muchísimas gracias, terminamos la sesión, muchas gracias.

es importante que los estudiantes puedan expresar sus pensamientos

12.9 Anexo 4 Matriz grupo focal grado quinto

CATEGORIA: Percepciones del conflicto escolar	
SUBCATEGORÍAS: Formas de ver el conflicto Formas de resolución de conflictos	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:	
GRUPO FOCAL	
<p>Fecha: Agosto 5 de 2015 Hora: 2:00 pm Lugar: Biblioteca del colegio Castilla Actividad: Grupo Focal Tema: Opiniones sobre el conflicto escolar y la resolución del mismo Nombre del moderador: Sandra Milena Rojas Valbuena Participantes: 7 estudiantes de los diferentes cursos de quinto, son estudiantes antiguos de la institución y han estado presentes en diferentes conflictos escolares, como observadores o participantes. Preguntas sobre las que gira el encuentro:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para cada uno de ustedes ¿qué es un conflicto escolar? 2. ¿Qué tipos de conflictos escolares son los que ustedes como estudiantes creen que se presentan con más frecuencia? 3. ¿En qué lugares del colegio se presentan la mayoría de los conflictos escolares? 4. ¿En qué momentos de la jornada escolar se presentan la mayor parte de los conflictos? 5. Cuando han tenido un conflicto ¿Qué actitud asumen los adultos frente al conflicto escolar? 6. ¿cómo ven que se solucionen los conflictos? 7. ¿Por qué cree que es remitido un estudiante a coordinación? 	
TRANSCRIPCIÓN	INTERPRETACION DE LOS DATOS
<p>Moderador: agosto 5 de 2015, estamos reunidos en la biblioteca del colegio castilla, para hacer un grupo focal con el tema opiniones sobre el conflicto escolar y la mediación del mismo, esto tiene un objetivo que es reconocer la percepción que los estudiantes tienen del conflicto escolar en el colegio castilla. Para esto hemos invitado a 7 estudiantes que a continuación se van a presentar, hacemos la claridad que ellos por anonimato preferimos que no tengan sus nombres sino se han colocado un seudónimo con el nombre de un animal, se van a presentar con el nombre del animal, la edad, y el grado en el que se encuentran y también cuanto tiempo llevan en la institución. Entonces, iniciamos.</p> <p>Presentación:</p>	

Me llamo conejo llevo dos años acá en el colegio Castilla, ehh... mi grado es quinto y tengo 11 años.

Mi nombre es hámster tengo 11 años, estoy en quinto y hace 4 años estoy en el colegio.

Mi nombre es gata, tengo 10 años, estoy en el grado quinto y llevo 4 años en el colegio.

Mi nombre es tigre, tengo 11 años, llevo 7 años en el colegio y del grado quinto.

Yo soy león, tengo 11 años, estoy en el grado quinto y llevo 5 años aquí.

Yo soy pantera, llevo 7 años en el colegio, tengo 13 años.

Mi nombre es leopardo, llevo tres años en el colegio Castilla y estoy en el grado quinto.

Moderador: Para nuestro grupo focal vamos a partir de unas preguntas, solicitamos a nuestros entrevistados que cuando deseen participar, entonces pedimos la palabra y será indicado, tendremos tiempo abierto para poder explicar lo que se va a decir, hacemos la claridad que la idea es que seamos lo más honestos posible, lo más sinceros que podamos en nuestras opiniones sin que sintamos el temor de sentirnos juzgados ni nada. Para todos ustedes mi nombre es Sandra Milena Rojas, soy coordinadora del colegio Castilla de preescolar y básica primaria, llevo en la institución 5 años y pues tratando de conocer muchas cosas y de mejorar la situación convivencial del colegio. Voy a lanzar la primera pregunta, quien desee ir contestándola, me va levantando la mano y ahí como mirando el orden. Una primera pregunta que tenemos es ¿ustedes qué creen que es un conflicto?

Conejo: es como una pelea entre dos personas que dura desde hace tiempo u horas ¿sí? Y por ejemplo si... si... se pelean y se pelean y no se perdonan.

Gata: a mí me parece que un conflicto es... es una pelea verbal o físicamente por la cual que se puede uno agredir y lastimar mucho.

Moderador: Alguien más tiene otra idea de ¿lo que puede ser un conflicto? ¿No?... (Con el rostro indican que no). Hemos de aclarar algunas cosas, es cierto las peleas son conflictos, pero resulta que los conflictos, es cuando alguno de nosotros no está de acuerdo con otro, eso ya genera un conflicto, en muchas cosas, hay veces que por lo menos yo tengo mi silla bien puestecita y llega alguien y le parece que la silla no debe ser así sino que debe ir para el otro lado, ahí ya hubo un pequeño conflicto, no tiene que ser necesariamente que hayan llegado a la violencia a la agresión a los golpes, no necesariamente, pero si, entonces ¿ahí quedaría más o menos con la visión de conflicto? ¿Tenemos otras ideas?

Animales: si señora.

Moderador: ¿ustedes han tenido conflictos?

Animales: (en diferentes voces) si, si señora. Varias veces, solo uno...

Los estudiantes identifican el conflicto como situaciones donde hay agresión

Moderador: Pero miremos que los conflictos, ¿ustedes creen que los conflictos se dan solo en el colegio?

Animales: nooo

Pantera: en todas partes

Gata: En todas partes donde haiga dos o más personas. En las casas ajenas.

Moderador: En las casas ajenas, también en los parques

Pantera: En todo lado hay conflictos, profe, porque hasta en una mirada y ya se toca la gente. Porque uno lo mira mal entonces se crea conflicto.

Moderador: Ah, mira que el conflicto también se da a veces ni siquiera sin hablar, con una sola mirada mal ya puede ser que me genere un conflicto esa situación. Ahora centrémonos en el colegio, aquí en el colegio Castilla, ¿aquí se dan conflictos?

Animales: si señora

Moderador: ¿Y a diario?

Animales: si señora

Moderador: ¿En los salones?

Animales: si señora

Moderador: Pensemos ¿Cuáles serán esos conflictos que serán más repetitivos?

Hámster: ehh, primero que todo, es que la profesora se va y comienzan a jugar por todo el salón, a golpearse y segundo que todo es que por ejemplo la profesora tiene dos personas para anotarlas

Moderador: Como monitores

Hámster: ehh, si, anotan a aquellas personas que están indisciplinadas y las personas indisciplinadas arrancan la hoja y la botan a la basura, y tras del hecho golpean a la persona que tiene la labor de anotar.

Tigre: eh, los conflictos más que todo es por el chisme, por que digamos uno dice algo y la otra persona está diciendo, no, que él se inventó una cosa, entonces uno ahí empieza a... como a pelear con la otra persona.

Gata: por los refrigerios, la pelea por los refrigerios, porque los de bachillerato, todo mundo quiere coger más o menos refrigerios y pues la gracia del refrigerio es consumirlo todo.

Pantera: profe, pues conflictos en el salón porque digamos la profesora, la monitora de nosotros nos pone a leer y pone a un niño a escribir en el tablero quien se está portando mal y no escribe a los amigos que se están portando mal y a la otra gente no los escribe, entonces de ahí la persona comienza a tener conflictos con los que escribió y no estaban haciendo nada sino que... ¿me entiendes?

En el colegio castilla también se dan conflictos.

Se da conflicto porque los niños no tienen autonomía escolar, si la profe no esta se agreden

Se da conflicto por el chisme

Hámster: en mi salón también hay conflictos con un compañero que es el más pequeño y todos lo molestan, me incluyo yo y por lo menos le decimos enano, lo insultamos por el nombre y... pues... la verdad yo cuando me di cuenta que... que estaba haciendo mal con insultarlo, porque él también tiene sentimientos al igual que yo, entonces me di cuenta, para dejarlo de tratar mal.

Conflicto por matoneo

Conejo: no, ya no

Leopardo: primero que todo, mi salón es que... digamos se va la profesora comienzan a hacer cochinadas, a jugar cochino (hace gestos y señala sus genitales).

Moderador: ¿cómo es jugar cochino? ¿Se embarran algo en la cara?

Leopardo: No, es que, es cochino porque se pegan se bajan las cabezas a la parte íntima de los hombres de nuestro salón, se ponen a voltear y digamos unas personas que tienen apodos diferentes les comienzan a hacer canciones y toda la cosa.

León: eh... yo tengo dos amigos y... es que ellos a la vez que son amigos se pelean, entonces tienen muchos conflictos y... pues... porque no sé, le quita un color, entonces por eso.

Hámster: Pues yo también tengo conflictos a veces con mis compañeros mayormente ellos lo forman porque hay veces se burlan de mi apellido y yo la verdad estoy orgulloso del apellido que tengo.

Moderador: Si, a veces, si se dan cuenta que los conflictos son iniciados por cosas a veces no tan trascendentales, a veces son cosas pequeñas y se van agrandando, y se van agrandando, porque no las sabemos manejar. Ahora pensemos en otra cosita, bueno, hemos hablado de los conflictos del salón pero echemos cabecita que el colegio no es solo el salón sino que tenemos muchos espacios en el colegio, ¿cierto?, tenemos espacios en las escaleras, en el descanso... pensemos ¿en qué lugares será donde hay más conflictos? O sea que ustedes digan, uyy, en este rincón ahí es donde más problemas hay, o es en el salón donde más problemas hay. Listo, parece que todos quieren opinar entonces vamos a ir de mi lado izquierdo hacia la derecha y vamos mirando si se repite pues lo cambiamos o si no pues vamos comentando.

Leopardo: pues yo tengo mi mejor amiga, o sea, ella, siempre peleamos por bobadas en el salón, digamos... porque yo no quiero estar con ella al descanso entonces se pone brava. En la ruta con otra niña, porque digamos yo no le digo algo que a ella le gusta, se pone brava y pues yo como que no me aguanto y pues ahí comienza la peleadera con ella,

Mayor conflicto en ruta

Moderador: O sea que tú crees que los lugares de mayor conflicto son en el salón y en la ruta

Leopardo: A ja y a veces en el chat con mi amiga

Conflicto virtual,
cibernético

Moderador: Ah... virtualmente también hay conflictos

Pantera: profe, también en descanso es el máximo, donde hay conflictos, porque digamos usted tiene un balón, ¿si me entiende? Y otra persona así sea de bachillerato o de primaria va y se lo quita y le comienza a hacer como voleo, o sea a no entregárselo y la persona como que comienza a coger rabia o si no lo empujan creyéndose más que otros y eso también da conflicto, más cosas, muchas más profe.

Descanso, punto fuerte de conflicto. Mayor conflicto por balones.

Moderador: O sea tú opinas que el mayor punto de conflicto es el descanso el espacio del patio, es el momento más fuerte.

León: yo tengo dos amigos y... yo juego con ellos y... pero un amigo le cae mal a mi otro amigo, entonces ahí comienzan a... ahí en el descanso es el más conflicto

el momento del Descanso es muy conflictivo

Moderador: Tú también opinas que el descanso es el momento más fuerte del conflicto.

Tigre: pues... para mí es en el descanso porque a veces cuando están jugando en la cancha de micro todos se empiezan a jugar ahí y se pelean que no... que yo... llegamos de primeras entonces así empieza y pues uno les dice que no, que no, entonces ahí empieza el conflicto.

hay la creencia de que el que llega primero es el dueño del espacio
Conflicto por los espacios del descanso

O sea también vamos con que el patio viene siendo como más fuerte.

Gata: a mí me parece que es el descanso, la zona de micro por lo que todas las personas a veces les quitan los balones y los de bachillerato les quitan los balones a nosotros entonces nosotros empezamos a hacerle voleo a empezarles a jugar y no entregárselo y empezamos a fastidiarlos, hasta que llega una profesora y se tienen que arreglar

Hámster: opino igual que mi compañera gata, también es importante que respetemos a los de bachillerato porque, yo tengo un compañero que hace voleo a los de bachillerato y los de bachillerato ya no los soportan y... comienzan a la agresividad, y también hay conflictos en la zona del hueco...

Moderador: Ah, el hueco, para contextualizar, el hueco es una esquina del colegio que tiene unas escaleritas y pues ha sido denominada por los estudiantes del colegio, el hueco. Sigue Hámster.

Hámster: También en el hueco porque el hueco hay propuestas para besos, relaciones sexuales, peleas y demás.

Moderador: Es el sitio especial para...

Hámster: Los pasillos también porque el año pasado estaba con un compañero que era muy extrovertido y le tocaba las partes íntimas la cola a las mujeres, jiji, y también les faltaba al respeto y también opino que el descanso también porque vi un conflicto de que un amigo mío se estrelló con otro y le partió las gafas a la mitad, entonces mi compañero no quiso aceptar y se formó como un conflicto con el papá, con la mamá, y también opino que en mi salón porque como yo dije, insultan a mi compañero, me insultan a mí, y que tenga ridículo, o sea que haga el ridículo, matoneo en el salón y termina perdiendo y el menos.

Conejo: yo pienso que es la salida, por ejemplo una vez yo tuve una pelea con un amigo ¿sí?, salimos del salón y bueno, recochando ahí, estábamos con hámster, si también, y... bueno estábamos los tres, y no sé porque empezó la pelea, entonces yo le dije al mismo mi amigo, le dije, ¿usted por qué me pone la pelea? Y empezamos ¿sí? Y nos empezamos a tratar mal, así, y entonces mi amigo me dice nos vemos en el hueco que nos vamos a dar duro ¿sí?

creencia que El hueco es punto de encuentro perfecto para las peleas, zona de gran conflicto

Moderador: Ah tú también crees que es el hueco pero no al descanso, sino a la salida. Mire que hay son dos puntos de vista distintos, yo pregunté en dónde y muchos de ustedes dijeron no solamente el en donde sino también el momento y es que el momento que ustedes creen también que es el más fuerte es el que salen al descanso y ahora nos dice conejo a la salida y varios de ustedes con la cabeza asienten, de ah... si... a la salida también, como que también hay coincidencia.

Leopardo: Lo que pasa es que pues... no a la salida, sino a veces en los pasillos con los niños de bachillerato, porque antes había un niño que la mamá de él me cuidaba y este año me empieza a decir niña rata y la cosa, simplemente porque la mamá mía y la mamá de él tuvieron como una discusión y más encima el niño está que me molesta, o sea, me molesta con los compañeros de grado séptimo y pues haber, también hay como que... tigre también tuvo una pelea con uno de ellos, de séptimo.

Hámster: si, mi amigo conejo yo sé porque se formó la pelea con tu amigo, fue porque el uno le robó el esfero al otro y después decían que “es mi esfero” que “es el mío” el conejo le propuso a mi compañero o no sé si fue al revés, que se propusieron la pelea, se citaron, luego comenzaron los insultos y luego bajaron y como dijo mi compañero conejo que se van a dar duro, entonces yo como que traté de separarlos pero resulté perdiendo porque terminé en el suelo tirado porque me empujó mi compañero y mi amigo conejo trató de defenderme y terminamos yéndonos.

Moderador: Voy a partir de algo que tu acabas de decir Hámster y es que tu intentaste meterte para ayudarlos, ¿cierto? Es decir que dentro de los conflictos también es bueno buscar la solución, entonces pensemos también en eso, cuando ha habido un conflicto en el cual nosotros hemos estado o hemos visto a compañeros, como el caso de Hámster que viste a unos compañeros así amigos que han tenido un conflicto, que posibles soluciones se pueden plantear para ese tipo de cosas, ¿qué se puede hacer o que se ha hecho en ese momento? Entonces, veo todas las manos arriba, voy a ir turnando la palabra. Tigre, tu qué crees que puede ser como las soluciones a esos conflictos, o ¿qué estrategia, que podemos usar para solucionar esos conflictos?

Tigre: pues, para mí es dialogar con esa persona, decirle que en vez de pelear deben de arreglar las cosas hablando. Con una profesora...

como el conflicto es visto como agresión este tipo de conflicto necesita como Estrategia buscar el dialogo por intermedio de otra persona

Moderador: bueno, mira que aquí van dos cosas, listo, porque una estrategia es dialogar, pero ¿dialogar quién? O sea si los dos están bravos, enojados ¿ellos solitos empezarán a dialogar?

Tigre: no pues, por mí yo les decía que hablemos

Moderador: Ah, un tercero, que venga otro y les diga hablemos, es decir que esa puede ser una solución. La otra tú me decías que era ¿qué?

Tigre: hablar con un adulto o con otra persona

Estrategia: los adultos deben intervenir.

Moderador: Ah hablar con un adulto que en este caso puede ser un docente, para que intervenga y mire a ver cómo puede solucionar.

Conejo: que lo mismo que tigre, pero también es, apoyo a tigre. Por ejemplo hay una opinión entonces uno va sí, como volviendo a formar la relación con la otra persona.

Gata: yo estoy de acuerdo con mi amigo conejo que es muy importante que haiga digamos las opiniones en esa parte.

Pantera: profe a mí me parece que no todo lo que dice tigre es verdad, porque..., digamos si dos personas se pelearon y digamos una persona de esas no quiere dialogar, que, nadie la va a poder obligar, entonces no siempre va a haber una conciliación.

Hámster: estoy de acuerdo con los dos, Pantera y Tigre, porque también yo estuve en una ocasión que fue aquí mismo, esperando a mi prima y yo estaba atrás, esperando que salieran y había visto que dos adultos (refiriéndose a estudiantes probablemente de bachillerato), que creo que eran del colegio, no estoy seguro de la ropa, se estaban peleando a cuchillo o a navaja, entonces uno estaba sin armas y le decía que hablaran, que hablaran, y el otro decía que no, que él no quería hablar.

Hay que entender el problema, el origen del conflicto para entrar a solucionarlo.

Moderador: Entonces hace falta siempre alguien más,

Hámster: Si y también, estoy de acuerdo con el tigre porque hay a veces que chocan y los dos dicen hablemos mejor. Mi estrategia es dialogar y buscar la solución de lo más profundo del corazón.

Moderador: listo, miren que ustedes han dicho dialogar, pero dentro de las mismas cosas que ustedes han comentado, a veces ¿es funcional que un mismo compañero intervenga? O casi siempre nos toca recurrir a un adulto.

Leopardo: pues yo creo que no hay que meterse otra persona porque puede salir lastimada, lo mejor sería con una profesora o la coordinadora o pues con una persona que sea mayor de edad, no que se meta otra persona, porque esa persona puede salir más lastimada.

León: yo también soy parte de leopardo, y en algo no, eh, porque pues sí, sí, no es bueno meterse en los conflictos de las demás personas, pero también yo creo que sí, porque de pronto él sea, uno puede ser de mucha ayuda.

Tigre: estoy de acuerdo con lo que dice leopardo porque a veces, eh, digamos dos personas están ahí peleando, discutiendo, y si un compañero o amigo se quiere meter pues mi compañero lo que va a decir es cálmense o hablen, pues si yo veo que mi compañero está diciendo eso, pues yo me calmo pero si el otro me empieza a agredir a mi pues...

Moderador: Miren que ahí hay algo importante y es que el que se va a meter a intervenir no puede entrar brusco tiene que ser como pacífico, tranquilo, y si no termina siendo uno más en el conflicto.

Hámster: estoy de acuerdo con leopardo, con león y con tigre. En parte, eh, eh, estoy más de acuerdo con leopardo y con tigre porque también uno no siempre, por ejemplo dos boxeadores y uno meterse ahí, termina con los huesos partidos. Y también estoy de acuerdo con león porque eh... uno tiene que entrar pasivo, calmado y pues “ya cálmense” no entrar a “entonces nos vamos a dar los tres”.

Gata: estoy de acuerdo con mi amigo tigre y mi amigo hámster, es cierto lo que dice hámster, que tienen que entrar pacíficamente porque o si no pues como se va a arreglar el problema. Antes se va a agrandar, y así se va a agrandar más el problema y no va a poder una solución hasta que entre otro.

Moderador: miren que esto que ustedes acaban de decir cuando hay un tercero que se involucra, es algo que se llama mediación. ¿Ustedes ya habían escuchado ese término de mediación?

Animales: si señora.

Moderador: es eso, es que haya alguien más que ayude para que esas dos personas lleguen a un común acuerdo y a una solución.

Cuando ustedes han acudido a un docente, a los diferentes docentes de la institución ¿qué respuestas han tenido ustedes? O sea cuando ustedes han tenido un conflicto y pensemos en todas las posibilidades, desde las buenas y las malas respuestas que hemos tenido los profes, ¿nos han atendido? O nos dicen “esperen”, o nos dicen camine para coordinación, que opciones usted... o ¿qué otras cosas más pueden pasar? Piensen y aquí es en donde muy honestamente necesitamos respuestas.

Hámster: pues yo también he tenido problemas, que la profesora ha tenido buenas y malas acciones, en todo lo que llevo del colegio no hay año en el que yo no tenga problemas. Este año tuve uno muy grande, que yo considero es el más grande que he tenido, cordi que tú ya sabes... (Señalando al moderador e indicando discreción)

Moderador: Que de pronto no es pertinente contar en este momento, es personal, es tuyo.

El que interviene con el fin de dar solución al conflicto debe hacerlo de forma asertiva, no puede ser agresivo.

Iniciar un diálogo pacífico para llegar a la solución de un conflicto.

Hámster: bueno, y la reacción de la profesora pues, fue la que nos encontró, en ese momento, fue muy buena por este lado, buena porque no... no... no se quedó callada, o sea tuvo que desahogarse y mando citación (refiriéndose a citación a los padres de familia), casi nos suspende porque eso fue una falta muy grande y también...

Moderador: en esa falta ¿ella te atendió únicamente ahí o te llevó a coordinación?

Hámster: ella nos pidió explicaciones antes de llevarnos para coordinación, pero las explicaciones no sirvieron de nada, porque a ninguno nos creyó, la profesora creyó que con quien yo estaba, estaba en partes que no estaba y...

Moderador: se generaron unos falsos...

Hámster: Como yo digo eso fue hipocresía porque ella misma vio lo que estaba pasando y ella comenzó a inventar cosas entonces pues yo también he tenido problemas y... y las malas reacciones han sido que yo tuve un problema en tercero que fue muy similar, pero (en forma tímida) fue con hombres, entonces, je, (risa nerviosa y silencio)

Moderador: Si eran rumores que había, de cosas que tú habías hecho.

Hámster: y la profesora tomó muy mal porque yo, o sea, le conté y acudimos de una vez a ti, (refiriéndose a la coordinación). Y luego subimos y también nos pidió explicaciones y les creyó más a los agresores que al agredido. O sea yo.

Moderador: mira que hay también estamos viendo que hay momentos en que no te sentiste escuchado, tu decías que pasaban cosas y como que no te escuchaban.

Hámster: Me sentía solo, o sea como si solo estuviera con ellos y que por ejemplo el colegio estuviera de parte de él y yo solo tuviera que defenderme.

Moderador: De los agresores y tú estás solito, nadie te está apoyando frente a lo que tú dices.

Gata: pues a mí me han dicho muchas reacciones los profesores, han dicho, primero han dicho, la reacción que más dicen es que si ya hablamos, la segunda es vámonos a coordinación, la tercera es que los voy a anotar en el observador. Esas son las reacciones que más seguido ha pasado.

Moderador: Mira que tú dices que si ya hablaron, no es que el profe diga venga sentémonos, hablemos, tu cuéntanos, sino “¿entre ustedes ya hablaron?” y punto.

Gata: Si eso nos han dicho la profesora del año pasado que era muy, muuyy brava.

Importante entender el conflicto antes de tomar decisiones

Estrategia inicialmente no hay intervención por parte de docentes, se espera que los chicos solucionen sus propios conflictos de no ser así se siguen procesos sancionatorios, coordinación (esperando que haya sanciones como suspensión) y observador.

Moderador: Ah ok, como quien dice no les daba la posibilidad de hablar sino si ustedes ya solucionaron bien y si no al siguiente paso.

Tigre: por ejemplo, digamos, hay un conflicto y uno le dice profe es que pasa tal cosa, entonces ella dice “ahorita hablamos” entonces digamos, eh... yo también estoy de acuerdo con mi compañera gata, por ejemplo yo le digo profe es que de pronto me pasa algo entonces la profesora decía “bueno” entonces vamos a orientación o sino hablamos con la persona y que se arreglen las cosas y entonces, pues, uno no sabe qué hacer en ese momento. Si hablar o...

Moderador: Ahí me perdí, o sea ¿la profe si te escucha o al contrario no te escucha y envía el problema a otra persona?

Tigre: pues eh... las dos, ella está hablando con otra persona y dice “ahora hablamos” (haciendo gesto despectivo)

Moderador: ah, no te escucha, y ¿pasa frecuente? ¿Con varios profes pasa así?

Animales: no, con algunos.

Moderador: De lo que tú llevas aquí en el colegio, estamos echando memoria.

León: yo creo que parte buena de la profesora si, que pues ella nos escucha, la tengo en este momento, y Marcela.

Moderador: Profe que tuviste años atrás.

León: eh, eh... pues nosotros arreglamos con los que tenemos conflictos y... con la profe que estaba para ayudarnos, o a veces nos mandaba a coordinación.

Conejo: eh... lo que yo voy a decir es que... a mí a veces hay conflictos en mi salón ¿sí? Y una profesora cuando son dos niños, o hay más, entre grupos, y entonces los niños de los grupos me meten a mí en el conflicto y yo no tengo nada que ver hay veces me dicen “voy a mandarle citación porque usted hizo tal... esto...” y yo no hago nada.

Moderador: Y ¿no te dan la posibilidad que tu expliques?

Conejo: No, y pasa muy seguido

Moderador: ¿Te dan la posibilidad de que expliques?

Conejo: Si, y cuando yo explico no me creen... la profesora y entonces yo me canso. Eso pasa muy seguido, entonces yo a veces cuando me dicen eso que “ah, le voy a mandar citación”, yo no me preocupo porque si yo no estoy metido en el problema yo puedo hablar con tranquilidad en el momento de la citación y lo que no me gusta también es que aparte de eso empiezan a decir chismes y cosas que no son ciertas y los escriben en el observador, los profesores.

Moderador: Hay compañeritos que inventan cosas a los profesores, que él hizo tal cosa y resulta que es mentira, ok

Hay docentes que dan la oportunidad de escuchar y resuelven un conflicto. Otros envían directamente a coordinación.

Los niños expresan que se generan prejuicios y no son escuchados para dar explicaciones.

No se da credibilidad a la palabra del estudiante,

Leopardo: eh... eh... primero que todo pues... uno a veces, uno cuando las profesoras, digamos, el compañero le está hablando a uno y uno volteo y le dice ya quédate quieto, la profesora de una vez dice “salgase del salón o me salgo yo”

Moderador: Es decir que otra estrategia que a veces utilizan es sacar al estudiante del salón

Leopardo: Y digamos uno le dice que uno no estaba hablando, la profesora dice “ay, ya váyase para coordinación” y pues la otra persona si se queda en el salón y la que le estaba diciendo que se volteo pues lo sacan y a la otra persona que está hablando, hablando y hablando, lo dejan.

Moderador: Bueno, opinan lo mismo, pues parece que no fueran escuchadas las explicaciones de ustedes, sino que se ataca de una vez.

Pantera: profe, porque también hay algunas profesoras, digamos, es un niño muy juicioso, ¿si me entiende?, entonces digamos, yo le pegue y el comenzó a pegarme y yo fui la víctima, ¿si me entiende?, entonces yo voy a decirle a la profesora y como el niño es muy juicioso, entonces la profesora dice “ay, ya dense las pases y dejen las cosas así” pero uno aún queda con el resentimiento, o también, y comienza a decirle “ay, ya, yo no creo que haya hecho eso porque él es muy juicioso”, o sea no siempre se fijan, porque sea juicioso o eso, porque también puede agredir a la gente y hacerla sentir mal. No porque la otra sea siempre mala entonces ya es acusada.

Moderador: Reafirmamos lo mismo, no nos escuchan, nuestra voz se pierde, si alguien hace algo, entre nosotros a veces no tenemos esa posibilidad de expresarnos con tranquilidad de lo que ha pasado.

Pantera: O si no, todo es que coordinación, citación, observador... o sea, la mayoría de las profesoras con las que a mí me ha tocado nunca llegan a la plática esto a... conversar, sino a coordinación, citación, observador... y así no son las cosas porque en coordinación no se arreglan solo también desde las profesoras para que nos solucionen desde ella.

Tigre: estoy muy de acuerdo con mi compañera leopardo y pantera, primero, leopardo tiene la razón porque digamos, si el compañero, él le está hablando a uno y uno le dice no voltee y preciso uno está en una evaluación le dice la profesora si siguen hablando les anulo la evaluación y les queda uno en definitiva, entonces uno como que ... ay... yo voy a seguir haciendo entonces el compañero le sigue hablando, le sigue hablando, entonces uno por hacer así (voltear a mirar), ya me pasó una vez, me la anulaban, entonces desde ahí yo no...

Moderador: Mejor no volteas.

Se dan soluciones mediáticas al conflicto sin saber en qué consistió y sin que los involucrados tengan participación y aceptación de las soluciones.

Las mismas estrategias sancionatorias. Los estudiantes piden que los profes solucionen y los escuchan.

Hablar durante una evaluación causa conflicto, no se acepta interrumpir.

Hámster: pues, estoy de acuerdo con mi compañera leopardo porque yo también viví esto y... y... yo también tuve una profesora que, o sea, en mi curso que estoy en este momento hay una compañera que es muy creída, o sea, eh... es como para decirlo..., eh... que es estrato dos y se cree estrato siete, entonces, eh... ella por ejemplo que días tuvimos un conflicto porque comenzó a molestarme a pegarme calvazos, entonces yo le comentaba a la profesora y ella me decía “ah... ella no es capaz de hacer eso” me dijo, “vaya más bien siéntese o le hago anotación en el observado r por su culpa” y yo hablé con mi compañero conejo y los dos fuimos y yo le traigo un testigo de lo que pasó y mi compañero conejo dijo “yo afirmo”, la profesora dejó las cosas así y no hizo nada.

El observador es la amenaza

Moderador: No hubo solución como tal.

Hámster: no, yo opino también como dice mi compañera pantera que queda el resentimiento.

No atender un conflicto de forma equitativa para las partes puede ocasionar resentimientos.

Leopardo: estoy de acuerdo con pantera y tigre, pues porque a mí también me han anulado evaluaciones por culpa del que está delante mío, o el que está detrás mío, porque yo cuando estoy haciendo una evaluación, me molesta que me comiencen a hablar, a mí me dan ganas de ay... cálese (tono de enojo), y pegarle... pero yo me contengo y me terminan anulando la evaluación a mí y a la otra persona de atrás no le dicen nada antes le dicen si sigue hablando le anulo la evaluación.

Moderador: Miren que ustedes han comentado aquí varias cosas, dentro de las estrategias vemos que no todos los docentes realmente utilizan estrategias, eso a mí me deja preocupada porque entonces la solución ¿cuál es?, arréglense entre ustedes y si no se arreglan entre ustedes entonces a observador o a coordinación o citación a los acudientes, y aún me deja más preocupada la situación de no podemos hablar, o sea ustedes no tienen la posibilidad de hablar de vengas, ¿cuál es la versión de los hechos, qué es lo que pasa? y pues eso también es preocupante, o ustedes que creen, ¿necesitamos que se escuchen las voces? O ¿sacar conclusiones antes de?

Leopardo: es necesario que se escuchen las voces

Moderador: Que cada uno tenga la posibilidad de expresar lo que siente.

Hámster: pues yo también tuve una profesora que no dejaba explicar los problemas sino que veía la gravedad de la situación y decía “no, esto va para coordinación, citación y suspensión” ahí en ese curso que yo estuve me suspendieron por cinco días y también me quedó el resentimiento porque la profesora no... no quiso escuchar las excusas o... o... las explicaciones entonces, lo que había pasado también y eso me dio mucha rabia y yo fui contigo (coordinación) para explicarte la situación y de paso la profesora no le pedí permiso para hablar contigo y de paso me mandó una citación a mi acudiente y lo que pasó fue que: yo estaba en otro colegio y me resultaron pasando a otro colegio. (Se refería que fue cambiado de curso el año siguiente).

Cuando el estudiante no es escuchado se generan nuevos conflictos, el estudiante no confía en el docente.

Tigre: pues estoy muy de acuerdo con mi compañero hámster, porque pues... si tiene razón lo que dice el, pero a veces uno, digamos, uno le dice profe... es que pasó tal cosa y tal cosa, la profesora dice no. Por ejemplo una profesora de cuando yo estaba en tercero yo le dije, profe es que pasa tal cosa, me dice “no pues si quiere hablamos con sus papás o sino para observador” y uno profe, pero porque no me deja hablar, entonces dijo “pero que quiere que lo deje hablar ¿para que ponga más quejas de las que ya tiene?” Si señora.

Moderador: Miren que volvemos a lo mismo. Ahora pregunto ¿Cuándo ustedes han...? , voy a cambiar un poquito la historia frente a los conflictos, ¿cuándo por casualidad ha habido la posibilidad de que ustedes, o hayan visto a dos compañeros que se hayan como agredido, como que hayan tenido una situación de conflicto grave y sean llevados con una profe, con la que está en el turno de acompañamiento o algo así, y de pronto les dan la posibilidad a los niños de que hablen, estos chicos se pueden expresar tranquilamente, o será que entre ellos no se dejan ni hablar, qué actitudes creen que tienen los chicos cuando pasa un conflicto e intentan hablar sobre lo que vino pasando?

León: eh... yo tengo dos amigos que hoy se pelearon por... porque uno agredió primero al otro, entonces eh, pues no llamaron a la profesora sino que pues... uno se fue y pues... el que estaba agrediendo a la persona estaba tranquilo y entonces el que se fue cogió de sorpresa ahí y empezaron a agredirse más de lo que ya estaban agredidos.

Tigre: eh... que uno también, digamos, uno le pega al compañero y el compañero dice ¿ah, sí?, Pero yo le digo a la profesora, entonces uno le dice, pero porque no hablamos, dice no porque usted me empezó a pegar primero a mí, entonces le empiezan a uno decir muchas cosas, y entonces uno pues, uno dice no, si quiero arreglar las cosas hablemos con la profesora, entonces la profesora lo primero que dice es anotación en el observador o citación

Moderador: Pero igual volvemos a lo mismo, no puede hablar, no solucionan.

Hámster: sí, estoy de acuerdo con tigre porque es que, eh..., tigre dijo un acosa con la que yo estoy totalmente de acuerdo y... que es porque yo estuve con él en el conflicto y pues me parece que la profesora en ese momento hizo mal de... de... uno también tiene que reclamar sus derechos para poder hablar con la profesora, explicarle sus problemas y de sus explicaciones y sus cosas.

Leopardo: pues yo estoy de acuerdo con tigre y león creo, en el salón lo que pasó fue que otro niño se metió y eh... con otra amiga mía, pues, es un niño del salón, como que tiene una enfermedad y si, otro niño le comenzó a pegar, porque sí, no sé porque, entonces nosotros comenzamos a molestar a ese niño y pues le pegamos pero.

Moderador: Ahí se generó un conflicto,... pero a lo que vamos es a la pregunta de después que ya han empezado a dialogar, ¿es sencillo que hablen los que están en el conflicto?

Gata: no, a mí no me parece, a veces cuando estamos digamos, le vamos a decir al profesor y el profesor nos da la oportunidad de hablar nosotros nos alborotamos y no nos explicamos bien, y simplemente no tomamos las cosas en serio y... empezamos a llorar y a echarnos la culpa y todo.

Moderador: Ok, o sea que ahí hay otra.

Tigre: estoy muy de acuerdo con gata, digamos uno a veces le dice la profesora y pues uno dice: no pues es que yo no hice nada, yo no hice nada (habla de forma rápida, haciendo postura de inocente), entonces a uno lo afana y dice cosas que no son, entonces...

Moderador: O sea que hay momentos en que a pesar que les dan la posibilidad del diálogo, “venga charlemos”

Gata: Nos alborotamos y nos volvemos locos y decimos cosas que no son para que crean en nosotros y no en la otra persona.

Conejo: no es tan cierto lo que dice tigre y gata, porque hay veces cuando uno... pues si... a uno le dan a veces la palabra, cuando nos dan la palabra uno se explica y no nos creen. Y eso es lo feo que a uno no le creen.

Moderador: Será que a veces cuando llegan enojados, porque a veces llegan los chicos que se han peleado y normalmente ¿los chicos que se han peleado llegan calmados, pacíficos y tranquilos a dialogar? O llegan como...

Gata: Llegan como bravos por lo que pasó antes de venir a hablar

Moderador: Y a veces no se dejan ni hablar, ¿cierto?, “no yo fui” así como dijo tigre, yo empiezo a decir y el otro también y como que...

Tigre: si estoy de acuerdo

Gata: dicen mentiras

La palabra hablada en momentos de enojo no permite que hay una buena explicación y por ende no se logra entender las fuentes del conflicto.

El estudiante puede usar la palabra hablada para manipular con sonidos de llanto o falso arrepentimiento para salir inocente y que el otro sea el culpable.

Hámster: pues estoy de acuerdo con gata y tigre y conejo, porque hay problemas que necesitan una solución más alta y... como dice conejo que... tampoco hay a veces problemas que no tienen solución.

Moderador: listo chicos, creo que hemos llegado a muchas conclusiones: hemos visto en qué lugares se presentan los mayores conflictos, que tipo de conflictos se presentan más, aunque en medio de todo hemos visto conflictos que son los balones, porque nos agredimos, que porque nos llama el de atrás o el de adelante o el lado y nos hace entorpecer, vemos que hay muchas situaciones conflictivas; y también vemos que los profes a veces no nos atienden

Gata: No nos ponen cuidado.

Moderador: No les ponen cuidado a los niños que tienen los conflictos, y que cuando por casualidad les ponen cuidado, entonces también los mismos niños hablan tan rápido que como que no se dejan expresar (hámster hace gestos de llanto) o lloran, se alteran entonces, me parece que ha sido eso.

Vamos a dar una última ronda de intervenciones para terminar nuestra entrevista.

Hámster: como te decía yo tengo un compañero que es más pequeño, que eh... eh... el también agrade, que a él, él también agrade pero él es más agredido, porque la gente o sea, es tan agresiva porque el lleva onces, a veces él lleva hamburguesas, papas, entonces comienzan a quitarle el jugo, las papas, o sea pero le piden... pero, es que las onces son de él, (haciendo énfasis), o sea yo les digo, las onces son de él, y también tengo una compañera que se cree la más linda la más creída,

Moderador: La misma que nos dijiste hace un ratico.

Hámster: No, no es la misma, entonces le dicen el segundo nombre y yo creo que esas personas están como alocadas por lo que la niña es muy linda y están como locos, tragados, no sé, pero yo les digo oigan ustedes están pensando en lo que están haciendo, ustedes llegan a cometer un error con esa niña y que... la mamá es abogada y que...

Moderador: No, y así no lo fuera igual cualquier error, o conflicto hay que responderlo.

Gata: pues a mí me parece muy cierto lo que dice hámster, que uno se mete en líos por nada, por una cosita chiquita se arman líos muy grandes, y pues... se me fue la paloma.

Moderador: Es cierto en veces los conflictos son cosas muy pequeñas que se podrían solucionar un poco más sencillas pero las dejamos avanzar y llegan a otras cosas más graves.

La fuente de Muchos conflictos son cosas insignificantes.

Gata: y otra cosa yo ya creo que tengo la solución de porque los profesores no nos prestan atención, porque cuando nos dan la oportunidad de hablar nosotros no hablamos bien, entonces prefieren acudir a otro lado a perder su tiempo mirando mentiras.

León: estoy de acuerdo con hámster, porque si, también hay un niño y comienzan a hacer unos juegos que uno no sabe y pues uno termina agredido, porque eh... un ejemplo un niño un signo como así (hace un círculo con los dedos anular y pulgar), eh... y uno no sabe que es lo que están jugando y pues que es lo que es ese signo y uno mira y entonces comienzan a pegarle.

Leopardo: yo estoy de acuerdo con hámster, y pues lo que pasa es... voy a decirlo (señalando a su compañero), león la otra vez con la profesora de ciencias, este, la profesora le dijo algo y él le contestó muy feo. Eh... también ha pasado otro caso con un niño del salón que ayer dijo que hay un niño, que la profesora dijo hay un niño que está perfumando el salón, entonces el niño dijo... ese niño que ahorita estábamos diciendo que le había comenzado a pegar sin ningún motivo, y la profesora le dijo “ay pues, yo he visto que se la ha pasado parado y de aquí para allá, usted” entonces él dijo “ay no, cuales profe” le habló feo a la profesora.

Moderador: Ah, o sea que si le dan la posibilidad que hable puede pasar que le contesten feo,

Gata: No, pero siempre hay muchos conflictos por contestar mal.

Tigre: pues a veces para mí, yo le hablo a mi papá y mi papá dice “por eso es que a veces los profesores no lo escuchan, ellos lo escuchan con esto (señalando el oído) y no lo ven, lo están escuchando pero todos pensamos que a veces no nos escuchan, sino que a veces es no es el hecho que la profesora este mirando para otro lado concentrada, y uno le hable, entonces yo a veces digo la profesora yo creo que me escucha, así como me dijo mi papá, puede que este mirando para otro lado pero lo puede estar escuchando.

Moderador: Tú crees que a veces hace falta un poco de atención en los momentos que ustedes les hablan

Conejo: eh... ahorita lo que dijo mi amigo hámster de lo del niño, si estoy de acuerdo que lo tratan mal, ¿sí?, como para resumirlo al niño le hacen bulling, hay otro niño que pues, al que le hacen bulling, otro niño llega para lo de las onces llega y coge, él tiene un anillo en la mano y siempre, y a veces le dice cállese o si no de un solo puño le que... lo cayo. O a veces le van a dar comida y solo, me da comida o de un solo puño le robo esa comida y se tratan mal.

Moderador: Ah ¿sí?

Como al usar la oralidad el estudiante no es claro y manipula con sus gestos los docentes prefieren enviar los casos a coordinación.

Hámster: Si señora, yo estoy de acuerdo con conejo, porque es que también eso es bulling, le hacen bulling cibernético y bulling físico y bulling verbal, porque es que eh... él tiene un anillo en la mano y a veces se pone tres en la misma mano para intimidarlo más, un día que él llevó una hamburguesa que tenía dos carnes, entonces le decía, “bueno, me va regalando la primera carne, o si no lo voy dejando es mudito” y yo le comenté a la profesora y la profesora tomo el caso, hizo cartas con el caso de una vez.

Moderador: se solucionó de una vez.

Bueno, niños divinos, muy amables en haber participado en este conversatorio sobre conflicto, les agradecemos muchísimo, cerramos la entrevista, muchas gracias

Animales: muchas gracias.

12.10 Anexo 5 Matriz encuesta a docentes

PREGUNTA	1. ¿Cuántos años de experiencia en el sector educativo?	2. Grados de primaria en los que ha trabajado	3. Para usted ¿qué es un conflicto escolar?	4. ¿Qué tipos de conflictos escolares son los que usted como docente atiende con más frecuencia?	5. ¿Según su percepción, en qué lugares del colegio se presentan la mayoría de los conflictos escolares?
Docente 1	Más de 10 años	Prescolar 1 , 4 , 5	En mi opinión son situaciones sociales negativas que dificultan la interacción equilibrada entre estudiantes y docente-estudiantes, estudiantes docente, padres de familia - docente o viceversa	Los que he manejado con mayor frecuencia son: .El abuso físico (golpes, empujones). Abuso verbal (insultos, burlas). Actos discriminatorios (por el color, por personalidad, por diferencia cultural o socio-económica).	Los conflictos pueden presentarse en cualquier espacio del Colegio Castilla, pero observo con mayor frecuencia los que ocurren en el patio, los pasillos y salones de clase.
Docente 2		Todos	Situación en la que dos o más miembros de la comunidad educativa se agreden física, verbal o psicológicamente, afectando la sana convivencia al interior o en los alrededores del colegio.	.F5 (Por parte de estudiantes y/o padres de familia. Agresión de padres (Entre ellos, a sus hijos, a otros estudiantes y a los docentes.	En orden. *Alrededores (Frente al colegio) *Pacios *Pasillos * Salones
Docente 3		0 a 5	Es un problema de agresión física o verbal que se puede presentar entre los miembros de la comunidad educativa: alumnos, docentes, padres, docentes directivos, personal administrativo, etc. Tanto dentro de las instalaciones de colegio como fuera de él.	Los que se presentan entre alumnos y en segundo lugar los de los padres y maestros.	En el aula y en el patio de recreo.

Docente 4	5 - 10 años	Preescolar, primero, segundo, tercero, cuarto, quinto.	El conflicto escolar puede presentar una acción voluntaria o intencionalmente dañina que se da de manera física o verbal ejercida por miembros de una comunidad educativa tales como, alumnos, profesores y padres que se pueden producir dentro de las instalaciones escolares o en otros espacios directamente relacionados con el escolar como, los alrededores de la escuela o lugares donde se desarrollan actividades extraescolares.	Regularmente se presentan más conflictos de relación conflictos de rendimiento y conflictos interpersonales , conflictos que tiene que ver con el cumplimiento de las normas debido a que hay algunos niños que malinterpretan los mecanismos de poder o figura de autoridad o cuando el sujeto perteneciente a la escuela y hay por medio por superioridad jerárquica o emocional con otro miembro , los conflictos se pueden manifestar de distintas maneras	Se pueden presentar en distintos espacios del entorno educativo regularmente donde los niños no vea una figura de autoridad cercana por ejemplo en los descansos cuando los estudiantes quedan solos en el salón o en el ingreso o la salida , el nivel de vulnerabilidad se aplica en estos espacios.
Docente 5	Más de 10 años	grado transición 1 , 2 , 3 , 4 y 5	Dificultad que se presenta entra la comunidad escolar (estudiantes, profesores padres de familia) por alguna inconformidad de cualquiera de la partes. Pueden ser falta de tolerancia comprensión, buena comunicación, entre otras.	Mala comunicación, falta de tolerancia irrespeto entre estudiantes. El porcentaje mayor se da entre los estudiantes por el incumplimiento de normas como respeto por los demás, la falta de tolerancia o la mala comunicación.	A la hora del descanso y en el salón de clase
Docente 6	Más de 10 años	De 1 a 5	Es una problemática en la cual se han buscado las estrategias con las cuales pueda dar solución efectiva a un problema mercado y reincidente en uno o varios grados escolares y aun así no se haya logrado una solución eficaz.	.Agresión física y verbal entre los estudiantes y/o entre padres de fila por alguna situación particular ya sea académica o de convivencia y en algunos casos por no tener en cuanta algunos puntos clave del manual de convivencia escolar.	.En el patio a la hora de descanso. A la hora de salida de colegio (patios corredores). En el menor grado ocurre dentro del salón de clase.
Docente 7		Primero , segundo , tercero y cuarto	Son las diferencias que se presentan entre las personas que forman la comunidad educativa generando hechos malintencionados entre las partes involucradas, puede ser tanto física como verbal.	Conflictos para relacionarse y conflictos interpersonales.	En lugares donde interactúan estudiantes de los diferentes grados escolares como los patios y áreas comunes del colegio.

Docente 8	Más de 10 años.	De primero a quinto.	Una alteración de la normalidad convivencial.	La falta de respeto entre compañeros.	En el aula, en el patio.
Docente 9	Más de 10 años.	1 , 2 , 3 , 4 y 5		Falta de respeto y agresiones de tipo verbal y físico.	En el aula durante actividades no dirigidas por un docente o tutor, en los pasillos, escaleras y zonas de encuentro colectivo donde no hay superiores de adultos responsables.
Docente 10			Un conflicto escolar se puede definir como la intolerancia de los padres y desconocer la filosofía de la buena convivencia dentro de la comunidad educativa	Los más relevantes es como el matoneo o bulling el juego brusco, lo cual origina conflictos desde el aula de clase y se permanece en los patios de la institución, otro conflicto son los robos entre los alumnos, la indisciplina constante.	La mayoría de conflictos se presentan a la hora de descanso en las familias, o en los encuentros deportivos, en los baños.
Docente 11	Más de 10 años.	0, 1 , 2 , 3 , 4 y 5	Es todo inconveniente que se presente entre miembros de la comunidad educativa en el cual las partes en discordia no se han puesto de acuerdo o no han llegado a puntos en común para su solución.	Agresiones verbales, Agresiones físicas, Hurto	En los baños, en el patio de recreo y en la cafetería
Docente 12	Más de 10 años.	Todos	Es una situación que se presenta entre dos o más miembros de la comunidad educativa, donde cada uno tiene un punto de vista diverso y hace que se generen diferencias.	Con los estudiantes los conflictos más frecuentes son: agresión verbal y físico y hurto.	En el aula de clase y en el patio del colegio.

Síntesis / Puntos en común	La mayoría tiene más de 10 años de experiencia en la docencia	La gran mayoría ha trabajado con todos los grados de primaria	Son situaciones sociales negativas, agresión física, verbal o psicológicamente, dificultad por alguna inconformidad de cualquiera de la partes. Es una problemática. Diferencias, hechos mal intencionados. Alteración de la normalidad convivencial. Intolerancia. Todo inconveniente. Donde cada uno tiene un punto de vista diverso. Las partes en discordia no se han puesto de acuerdo o no han llegado a puntos en común para su solución.	Agresiones físicas, verbales, matoneo, discriminación. Irrespeto a los docentes. Conflictos que tiene que ver con el cumplimiento de las normas. Falta de respeto. Hurto.	Patio, aula de clase, lugares de encuentro común donde no hay figura de autoridad.
-----------------------------------	---	---	--	---	--

PREGUNTA	6. ¿En qué momentos de la jornada escolar se presentan la mayor parte de los conflictos?	7. ¿Qué métodos o estrategias de solución de conflictos conoce?	8. ¿Qué estrategias o protocolo utiliza para intervenir en un conflicto escolar?	9. ¿Qué elementos se requieren para que haya una solución adecuada y pertinente de un conflicto escolar?	10. ¿En qué casos remite un estudiante a coordinación?
Docente 1	En el recreo y durante clases. También durante el desarrollo de actividades especiales (izada de bandera, etc.)	Generalmente mi aproximación es la de llamar la atención y conciliar con las partes una forma de mejorar, esto en caso de conflictos menores. Con los de mayor calibre, llamo a padres o recorro a instancias superiores coordinación y orientación escolar .En algunas (pocas) ocasiones tuve que recurrir a instancias extraescolares (policía de infancia - bienestar).	Con frecuencia confronto la situación averiguando lo sucedido acuerdos para mantener la paz.	Se requiere un mediador equilibrado objetivo. Un reconocimiento del conflicto y un acto de acuerdo, más el cumplimiento de tal acuerdo.	Solo en las conductas conflictivas que afecten profundamente la convivencia o la integridad del otro. También cuando observo abandono o maltrato en el hogar.

Docente 2	*Cambios de clase *Descanso*Final de jornada	.Mediación. Reflexión. Escucha. Diálogo. Proposición de alternativas. Compromiso	.No Tomar partida en el conflicto. Ser lo más imparcial posible. Respetar ambas partes involucradas. Motivar la reflexión sobre hechos ocurridos .Permitir que los actores del conflicto, sean parte de la solución del mismo. Generar compromiso de ambas partes.	.Comunicación asertiva. Intervención Mediación de agentes que no hacen parte del conflicto. Disposición. Honestidad. Respeto.	.Se han agotado todas las instancias anteriores contempladas en el conducto regular (cuando se ha intentado de diversas formas y en el conflicto persiste)
Docente 3	En el descanso. Clases de educación física.	El diálogo. La mediación. El estudio de casos para análisis y reflexión	Seguir el conducto regular: Si es con el alumno 1. Dialogo con los alumnos 2. Dialogo con los padres y firma de compromisos 3. Orientación o coordinación 4. Comité de convivencia.	Claridad en el conocimiento de los hechos. Participación de todos los involucrados. Tener a la mano el manual de convivencia con los ítems respectivos al caso. Concientización de las parte involucradas sobre su responsabilidad ya sea directa o indirectamente.	En los casos en los que ya se ha dialogado con el alumno y los padres, haciéndolos firmar compromisos, pero que no han surtido efecto en la realidad, pues el comportamiento no se corrige. En los casos también en la que los padres no aceptan los errores que se le han dado a conocer del alumno y entrar en el conflicto con el docente
Docente 4	Los estudiantes regularmente tienden a buscar espacios o momentos que son vulnerables durante la jornada como ingreso o salida , intercambios de clase , descansos o en algunas circunstancias en las que buscan espacios ocultos dentro de la institución como baños , pacillos , etc.	Teniendo en cuenta que hay entes que se encargan o son responsables de la convivencia escolar, pero el principal y para mí el más importante es el método colaborativo la atención directa a la incomodidad a los incidentes, la respuesta oportuna a las diferentes situaciones que son estrategia o métodos más adecuados.	Pienso que las estrategias más adecuadas para el manejo de los conflictos escolares es afrontando las nuevas situaciones a través de la organización escolar o en el aula , una participación democrática , el lanzamiento de las normas , la mediación , la negociación , manejar la autoestima en los estudiantes ,promover y ejecutar estrategias en cuanto al manejo de la actividad agresividad y planes individuales de trabajo que se podrían complementar con la orientación escolar y con el acompañamiento familiar.	Los elementos , desde mi punto de vista más acertado para dar una mejor solución al conflicto escolar son la comunicación asertiva, la mediación, la conciliación, el establecimiento de estrategias y habilidades que permitan enfrentar y manejar el conflicto en vez de evitarlo aceptar la diferencia de ideas aprender a dialogar , entender a los actores y no asumir posiciones defensivas.	Cuando su mal comportamiento es reincidente, cuando hay agresiones o accidentes que involucran la integridad física del alumno, cuando comete faltas graves establecidas y medidas mediante el manual de convivencia, cuando hay situaciones particulares que demandan una atención directa de la coordinadora.

Docente 5	A la hora de descanso o en espacios de juegos.	Diálogos por las dos partes interacción con el grupo o curso, propuestas de solución.	Escuchar a las dos partes que sucedió y luego propuestas de solución, por ultimo intervención de la coordinación donde no haya solución donde sea una falta grave y deba intervenir coordinadores y padres de familia.	Acuerdo entre las dos partes: cumplimiento de los acuerdos en su debido momento o en el tiempo dado.	Cuando se presente una falta grave y el o la coordinadora deban intervenir entre esas faltas graves(robo, pelea física, irrespeto a docentes, drogas entre otras)
Docente 6	Durante el descanso o en actividades en las que los estudiantes no están bajo supervisión de cualquier docente que esté a cargo.	.El dialogo entre las partes implicadas. Compromisos verbales entre los responsables de lo ocurrido. Solución mediante la citación a padres de los responsables. Compromisos escritos y exposición de los mismos ante el curso. Seguimiento desde coordinación, orientación y por último consejo disciplina.	.Siguiendo el conducto regular establecido por el manual de convivencia: Estudiantes, padres, coordinación, orientación, consejo de disciplina.	.Ante todo que los personas involucradas tengan suficiente carácter para reconocer el error, asumido y saber reconocer en que y por qué se equivocaron. Saber ofrecer disculpas. Tener verdadero compromiso de cambio y de no volverlo a repetir. Aplicar un correctivo eficaz con el cual se aprenda que por ningún motivo puede volverse a presentar.	Cuando el problema pase a todos los recursos aplicados desde mi propia instancia no se ha podido ser resuelto o en especial cuando ya está incidiendo en la armonía y el respeto o el orden que debe haber frente a la clase o a la actividad que se esté desarrollando.
Docente 7	En los descansos, a la entrada y a la salida de la institución cuando deben realizar actividades grupales.	El diálogo la negociación, la escucha activa	La conciliación, la mediación, apoyo desde orientación y coordinación.	Voluntad por parte de los involucrados para resolver los conflictos. Dialogo facilitado por un mediador establecer acuerdos y/o compromisos cumplimiento y seguimiento de los compromisos.	Cuando de acuerdo al manual de convivencia se comete una falta.
Docente 8	No hay momento específico.	El dialogo.	El dialogo entre los que intervienen, Las disculpas.	Orientadores , capacidad de análisis de reflexión por parte de implicados en el conflicto	Cuando es un caso reiterativo o un caso de agresión entre niños de otros cursos.

Docente 9	Horas de salida, descanso y a la entrada del colegio y terminando el descanso escolar.	.Llamado de atención verbal. Dialogo con los implicados. Firma observador. Remisión coordinación. Citación informe a padres. Dirección de grupo	Llamado en voz alta para captar atención, uso de frases como : " No lo toque no lo coja, sin contacto físico " Indagar sobre el hecho y sus causas , facilitar los momentos de explicación de cada uno de los implicados , permitir que hablen y sean escuchados , conlleva a la "conciliación" y a la toma de decisiones futuras para evitar nuevos conflictos	.Tener conocimiento de: - Causas. Hechos. Pactar acuerdos futuros. Buscar reconciliación. Recomendar el buen manejo y reconocimiento de emociones y sentimientos y habilidades para la vida.	Cuando he agotado mis recursos para lograr la conciliación y finalización del conflicto, sin lograr disminuir dichas situaciones o cuando el conflicto reaparece , lo cual dejo ver que lo que hago no es suficiente o no es acertado
Docente 10	Los momentos más observables es la hora de descanso y en los eventos deportivos ya que existe el rose entre los intérpretes.	.Los más conocidos son las mesas de conciliación. Los acuerdos de aula compromisos, escritos y verbales.	Desde el proyecto del gobierno escolar existe el protocolo de las mesas de diálogo, donde se presentan ante la comunidad educativa. El manual de convivencia es una herramienta fundamental , otros elementos es revisar los acuerdos de aula	.Principales elementos, seria los articulados que reza, el manual de convivencia, otros elementos son las mesas de conciliación, la voluntad de los padres para resolver conflictos.	Los casos más extremos que alteran la convivencia estudiantil es importante que se elabore un protocolo donde el coordinador de disciplina entre otros, consumo de estupefacientes, riñas, robos, portes de armas.
Docente 11	En el descanso y el intercambio de clases	Diálogo con los estudiantes, reconocimiento de errores, solicitud de disculpas, trabajo en equipo en la actividad académica que se esté realizando, remisión a orientación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Escuchar la narración de los hechos por parte de cada uno. 2. Escucharlos por separado. 3. Escuchar testigos por separado. 4. Diálogo con los implicados. 5. Indagar sobre problemas que hayan tenido relacionados con lo sucedido en sus hogares. 6. Asignación de tareas, labores o actividades que puedan dejar enseñanza o resarcir el daño causado. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actitud conciliadora de las partes y de quien actúa como conciliador. 2. Equidad e imparcialidad. 3. Debido proceso. 4. Ajustarse al manual de convivencia. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando el problema se presentó por fuera del Aula en un espacio común y/o los estudiantes implicados pertenecen a otro grupo diferente al del profesor. 2. Si es una agresión física grave que requiera el llamamiento inmediato de padres o acudientes. 3. Si el caso es repetitivo y se necesita una intervención en otra instancia. 4. En caso de faltas graves o gravísimas según el manual de convivencia

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Docente 12</p>	<p>En la hora del descanso y en las horas posteriores al descanso.</p>	<p>El método más usado es el diálogo. También considero que la reflexión individual frente a la situación.</p>	<p>Inicialmente escuchar a las dos partes para saber cuál es la posición de los niños y niñas. Posteriormente el compromiso que cada uno adquiere, establecido por él o ella y finalmente las disculpas de parte y parte si es necesario o sino de la persona que generó el conflicto.</p>	<p>Se requiere que exista una formación en valores desde casa y reforzada en el colegio para que los niños y niñas estén en la capacidad para hablar honestamente y tengan la libertad suficiente para plantear soluciones.</p>	<p>Cuando la situación es repetitiva, cuando la situación requiere citación de acudiente y cuando el estudiante se muestra completamente irrespetuoso.</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Síntesis / Puntos en común</p>	<p>Cambios de clase, Descanso, Final de jornada</p>	<p>Llamar la atención y conciliar con las partes. Llamo a padres o recorro a instancias superiores coordinación y orientación. Mediación. Reflexión. Escucha. Diálogo. Método colaborativo la atención directa a la incomodidad a los incidentes. Compromisos escritos y exposición de los mismos ante el curso. EL MÁS USADO EL DIÁLOGO. COMO PRIMER PASO, LUEGO LLAMADO A PADRES Y POR ULTIMO REMISION ORIENTACIÓN O COORDINACIÓN</p>	<p>Confronto la situación averiguando lo sucedido. Escucha de los hechos, reflexión, conciliación, en caso de no ser eficaz remisión a otras instancias.</p>	<p>Mediador, voluntad conciliadora, honestidad, respeto, Equidad e imparcialidad. Debido proceso, buscar reconciliación, cumplimiento de acuerdos.</p>	<p>Cuando se ha intentado de diversas formas y en el conflicto persiste. Cuando su mal comportamiento es reincidente. Cuando hay una agresión física grave que requiera el llamamiento inmediato de padres o acudientes. En las faltas graves o gravísimas.</p>

12.11 Anexo 11 Matriz grupo focal final

<p>CATEGORIA: La herramienta escribiendo conciliando en la resolución pacífica de conflictos</p>	
<p>SUBCATEGORÍAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconsiderar lo vivido: toma de perspectiva • Perdurar: considerar las consecuencias • Dejar huella: generación de opciones de solución • Reconocerse: manejo de la ira • Comunicarse: comunicación asertiva 	
<p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:</p> <p style="text-align: center;">GRUPO FOCAL</p> <p>Fecha: Marzo 15 de 2016 Lugar: Biblioteca del colegio Castilla Actividad: Grupo Focal Tema: Resolución pacífica de conflictos Objetivo: Analizar los resultados de la implementación de la herramienta “escribiendo conciliando” Nombre del moderador: Sandra Milena Rojas Valbuena Participantes: Estudiantes de grado 3, 4 y 5 que hayan estado involucrados en un conflicto en el último año.</p> <p>Preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Has estado en coordinación por alguna situación conflictiva en el último año? 2. ¿Conoces la herramienta Escribiendo conciliando? ¿Qué sabes de ella? ¿Cuándo la empleaste? 3. ¿Para qué te sirvió? 4. ¿Cómo te sentiste durante el tiempo que estuviste en coordinación? Ingreso, el momento de escribir, el final 5. ¿Qué diferencia puede haber entre escribir lo sucedido y contar los hechos de manera oral? 6. ¿Qué importancia tiene para ti el que como implicado, puedas plantear una solución a un conflicto? 7. Después de haber utilizado la herramienta escribiendo conciliando, ¿Cuáles consideras que deben ser los pasos para resolver un conflicto? 8. ¿Qué aprendiste al usar la herramienta escribiendo conciliando? 9. ¿Lo que aprendiste con el uso de la herramienta se puede aplicar en otros momentos? 	
TRANSCRIPCIÓN	INTERPRETACION DE LOS DATOS

Moderador: Buenas tardes muchachos, estamos reunidos hoy para hacer un grupo focal. Estamos en el mes de marzo y la idea es que analicemos la resolución pacífica de conflictos a través de una herramienta que se ha venido utilizando desde tiempo atrás que se llama escribiendo conciliando.

El objetivo de esta reunión es que entre todos analicemos los resultados de la implementación de la herramienta **escribiendo conciliando**, como nos fue con la herramienta y que podamos opinar tranquila y abiertamente pues lo que ha venido pasando.

Importante cuando vayamos a pedir la palabra entonces levantamos la manito para poder ir pidiendo la palabra. Lo primero que vamos a hacer es presentarnos, ¿cómo nos vamos a presentar? Vamos a decir el nombre y cuánto tiempo llevamos en la institución, no más; no vamos a decir el grado ni nada, sino solamente cuanto tiempo llevamos en la institución, si llevamos tres, cuatro, cinco, un año, unos meses, más o menos, ¿listo? Entonces voy a empezar por mi lado izquierdo.

Ashley: yo me llamo Ashley Karina López Carrillo y llevo seis años en el colegio.

Andrés: Yo me llamo Andrés Rosas Barrera y llevo cuatro años en el colegio.

David: Yo me llamo Juan David Olarte y llevo cuatro años en el colegio.

Sebastián: Yo me llamo Juan Sebastián Figueroa Gómez y llevo cinco años en el colegio.

Diego: Yo me llamo Juan Diego Morato y llevo cinco años en el colegio.

Santiago: Yo me llamo Santiago Melo y llevo cuatro años en el colegio.

Sofía: Yo me llamo Ana Sofía Calderón y llevo siete años en el colegio.

Nicold: Yo me llamo Nicold Natalia Zarate Bello y llevo dos años en el colegio.

Moderador: Listo, como nos damos cuenta ningún estudiante es nuevo pues llevan un buen tiempo en la institución, unos más que otros pero pues hemos tenidos varias circunstancias.

Vamos a empezar con algunas preguntas, ¿en el último año ha tenido que estar, incluyo los meses de este año, han tenido que estar en coordinación por alguna situación conflictiva?

Todos: “*En coro*” siiii

Moderador: Ya les voy dando la palabra

Sofía: si

Moderador: ¿Si?, ¿Por alguna situación grave?

Sofía: Por... por estar de bocona

Moderador: Ahh ok, ¿te llevó algún profe, un compañero o tú fuiste por tu cuenta?

Sofía: nos mandó la profesora Sara a coordinación

Sebastián: Yo le pegué a un amigo que se llama Mateo

Moderador: Ahhh, te acordaste

Sebastián: Y pues el celador nos mandó

Moderador: La remisión tuya fue por un guarda de seguridad.

Sebastián: Si señora

David: Pues este año Juan Diego me insultó con palabras digamos que fuertes

Moderador: Ok y por esa razón tu estuviste en coordinación.

Santiago: yo estuve en coordinación por un problema digamos fuerte que... que...

Moderador: no es necesario que nos cuentes los detalles, por si acaso, no es necesario. De pronto ¿Quién te llevó, un compañero, un profe?

Santiago: no yo, una profesora nos llevó como a diez onces niños

Moderador: por esa situación conflictiva

Ashley: ¿De este año?

Moderador: puede ser del año pasado, por eso se dice en el último año

Ashley: En el último año ... si estuve en coordinación por un problema que tuve como con 16 niñas

Moderador: fue un problema con muchas niñas, esa vez ¿quién te llevó a coordinación?

Ashley: Fue una aseadora

Andrés: Ehh... un día en un partido de fútbol estaba jugando y entonces algunos niños, bueno... no todos opinamos lo mismo entonces terminamos peleando todos y entonces nos llevaron a coordinación, una profe nos llevó, no me acuerdo el nombre.

Nicold: yo estuve en coordinación este año por un problema con una niña y me llevó la profe.

Moderador: es decir que todos ... ahh perdón falta Dieguito

Diego: yo estuve en coordinación porque tuve un problema con un niño pero al final fuimos cuatro.

Moderador: ¿Fuiste tú solito o remitido por una profe?

Diego: por una profe

Moderador: es decir que todos hemos sido remitidos a coordinación, ahora pregunto ¿todos utilizaron la herramienta escribiendo conciliando?

Todos: si, yo si... yo si...

Moderador: Todos tienen conocimiento y uso de la herramienta, algunos la utilizaron una vez, otros la utilizaron más de dos veces, quiero hacer otra pregunta aquí importante y es que necesito saber si alguno de ustedes... utilizó la herramienta o se dirigió nuevamente a coordinación por la misma situación, de pronto el que la haya utilizado dos veces, ¿esa misma situación por la que fue remitido continuó? O ¿ese día se acabó el problema ahí?

Sebastián: Es que cuando yo le pegue a mateo pues al final nos volvimos amigos y ya

Moderador: O sea que se acabó todo, nunca más volvieron a lo mismo.

Santiago: Después de aquel problema hubo varias entrevistas con el orientador, tuvimos sanciones todos y terminamos siendo amigos, sin rencores, nada.

Moderador: Terminó el conflicto ahí

Santiago: Fue el mismo día, lo único que faltaba era que el orientador nos hiciera unas preguntas y se arregló el problema.

Moderador: O sea que también se acabó el problema ahí.

Nicold: también y no se volvió a repetir

Moderador: Ahí también acabó el conflicto

Nicold: Pues... después de estar en coordinación nos volvimos amigas

Los conflictos son resueltos y no reinciden (perdurar)

Perduró la reflexión.

David: pues éramos amigos y cuando acabó el conflicto pues nunca se volvió a hablar del tema

Ashley: También se acabó el conflicto

Moderador: ahí terminó totalmente el conflicto. ¿No hubo ningún problema después?

Ashley: Ahh... pues si... otra vez... Pero no del mismo problema, o sea el conflicto pues ... o sea como que nos quedamos cumpliendo la sanción

Moderador: pero se acabó ahí, ¿no es que volvieron a hacer lo mismo?

“Con el rostro Ashley dice no”

Moderador: y ¿para qué les sirvió a ustedes haber utilizado la herramienta escribiendo conciliando?

Santiago: Pues a mí me sirvió para como para relajarme porque uno yendo allá estresado un poco asustado pero escribiendo eso, con tal que uno escriba la verdad ahí pues uno se va relajando.

Sebastián: Me sirvió para desahogarme de todo lo que tenía que decir y también para admitir todo lo que hice, seguí normal, me relajé

Moderador: Bueno mira que tú dices ahí una cosa, una palabra interesante, admitir, es decir que no solo se utilizó la estrategia para hablar del otro sino también para hablar de ti

Nicold: lo mismo que Sebastián pues... que si... me relajé y al final admití unas cosas que también había hecho.

David: Pues yo me sentí mejor porque ya sentí que nadie me volvería a molestar y pues este año no ha pasado nada, me sentí mucho mejor a como me sentía antes.

Andrés: Yo cuando estaba escribiendo me relajaba porque mientras que uno escribe y mueve la mano en vez de pegarse... (*Aprieta muy fuerte las manos*), o sea, es mucho mejor

Moderador: De pronto aquí para comentar, es que Andrés se estresa y así como lo acaba de hacer, Andrés es uno de los niños que cuando tiene algún conflicto coge y aprieta las manos y se pone supremamente tenso, por eso de pronto él dice deja uno de lastimarse, porque él es de los que se agrede muy fuerte con el mismo y claro al tener que coger el lápiz ya no hay opción

Andrés: Si porque es que cuando yo... o sea... cuando yo peleo con un niño yo hacia las manos así muy duro (*coloca los brazos en posición vertical apretando el puño muy fuerte*) me pongo rojo y no sé y no sé porque me salían lágrimas, no porque estuviera llorando de verdad sino por la piedra y entonces cuando yo hacía así, entonces cuando llegaba a coordinación, la cordi me decía que escribiera, entonces cómo si no soltaba la mano, si porque la mano no se podía mover.

Diego: Lo mismo que Santiago me relaja más y ya.

Moderador: Cuando ustedes tuvieron que escribir ¿a su mente llegaba el recuerdo claro de lo que estaba pasando o al contrario como que llegan imágenes muy rápidas y como que uno no sabe que escribir, o le facilita a uno el escribir como recordar el asunto?

La herramienta relaja, Los estudiantes llegan enojados o estresados a coordinación y el escribir los relaja.

La herramienta sirve como medio de desahogo, Permite que se descargue de lo que le hicieron y se reconozcan sus propias faltas. (reconocerse)

El uso de la herramienta relaja y permite que se reconozcan las faltas. El usar la herramienta permite que haya seguridad en el estudiante durante el proceso y en el futuro. (perdurar)

Escribir evita que haya agresión personal (reconocerse)

Reconocerse

David: me recordó todo lo que había pasado y recordé que yo también había hecho algunas cosas que yo también los ofendí a ellos en algún momento y que lo intenté, pero que yo pensaba que era en forma defensiva pero terminó siendo la peor forma en la que yo me pude defender. En vez de decirle a alguien yo les seguía respondiendo

Moderador: O sea que reconociste cosas también de ti mismo.

Andrés: eh... Umm... ¿qué era la pregunta? Jijiji se me olvido

Moderador: échale cabecita mientras le damos la palabra a Santiago.

Santiago: emmm pues si y pues no, si porque... o sea... tenemos que sentirnos bien al escribir en esa hoja... o sea tenemos como que... visualizar lo que pasó y como que transmitir la información a la hoja

Moderador: Hay que hacer un proceso mayor, hay que pensar y transmitir, y ¿ahora como lo escribo?

Sebastián: Relajarse

Santiago: Y no porque hay personas que tratan de salirse con la suya y tratan de decir muchas mentiras y pues terminan en vez de salirse con la suya, terminan es metidos en un problema peor.

Andrés: Cuando yo escribía era como si todo hubiera pasado de nuevo, o sea que la hoja, porque en mi mente yo me acordaba que pasaba entonces era como toda la repetición en la vida real solo que en escrito.

Moderador: O sea que llegaba uno y piense y luego escriba, miren que Santiago dice algo que también es interesante y es que cuando uno escribe y ahí me voy a saltar un poco a la siguiente, a una pregunta de más adelante y es frente a la diferencia de escribir y contar con voz, porque ¿es lo mismo? O hay el proceso que Santiago decía pues como que entra a funcionar en ese momento el pensamiento

Sofía: pues que cuando uno cuenta los hechos (*señalando la boca*) pues digamos uno está con la persona que pasó... y la persona no se siente segura de decir las cosas porque de pronto la persona va a decir que no lo hizo y a la salida... a la salida esa persona lo amenaza..., lo va a estar... (*Hace gestos de enojo y pelea*) que porque me dijo eso, y bueno... y uno escribiendo uno solo sabe lo que escribió entonces pues es mejor

David: Cuando uno le cuenta a alguien (se refiere a contar oralmente) puede que la persona no entienda y lo mal entienda y llegue a otra situación y pueda pensar que es otra cosa que es diferente a lo que nosotros estamos pensando, mientras que como cuando uno escribe como dijo Sofía uno solo sabe lo que uno escribió y nadie más lo va a saber

Sebastián: y la coordinadora

La herramienta permite que el estudiante recuerde los hechos más claramente, no solo lo que el otro hizo sino también las acciones propias. (reconsiderar lo vivido) (reconocerse)

Al escribir se hace un proceso mayor de pensamiento, se hace reflexión de que es lo que se va a escribir. (reconsiderar lo vivido)

Se reconstruyen los hechos desde la distancia, como si fuese una película sobre uno mismo, toma la postura de otro en el caso de uno mismo. Toma distancia con la situación eso genera un punto de vista más objetivo. (reconsiderar lo vivido)

La herramienta evita el temor de represalias por parte de los otros implicados en el conflicto, el que el documento sea privado facilita que los estudiantes narren los hechos con tranquilidad. Comunicarse

Ashley: Si, lo que dice David, o sea, es mejor como dejarlo personal (*refiriéndose a la herramienta*), porque si fuera como hablado habrían muchas... como... interrumpir la palabra del otro o habrían conflictos y todo eso, entonces es mejor escrito y que sea así como personal

Moderador: Si, ahí hay una parte y es que, para aclaración de la grabación el texto se escribe pero solamente lo lee la persona involucrada y en este caso coordinación, excepto que se necesite para algo extremadamente urgente, de resto hay una privacidad del documento que hace que sea importante en la estrategia.

Andrés: a mí no me gustó la idea de que en vez de que contarle escribirlo, digamos, porque digamos... uno cuenta lo que pasó oralmente o sea, mucha... mientras que uno cuando uno escribe queda muchas cosas en secreto y digamos algunas personas escriben mentiras para que el otro quede mal o le hagan como sea.. Lo citen o lo expulsen o algo peor, entonces... entonces... por eso...

Moderador: ¿Oralmente no sería igual?

Andrés: nooo

Moderador: Oralmente ¿la persona no podría igualmente mentir?

Andrés: Si podría mentir pero no... pere... déjeme explicar (*señalando a su compañero*) si una persona mintiera entonces la persona... o sea... la persona, la otra... o sea... la otra, hay dos personas la que le hicieron esa cosa y la que hizo eso (*se refiere al conflicto*) entonces la que hizo eso si dijera mentiras, la persona a que le hicieron eso podría mostrar los moretones o algo así para que vea que si le pegó y eso, y él podría aclarar todo para que nada quede en secreto ni nada en mentira y ya todo ok.

David: pues me parece que uno puede seguir diciendo mentiras (*refiriéndose a la oralidad*) igualmente, porque pues sí puede decir mentiras y puede que no haya pruebas, o sea si no hay pruebas con que se va a creer que la persona no hizo ese acto y como mentiroso va a quedar uno.

Se reconoce lo que inicialmente se dijo en la justificación al ser oral se interrumpe la palabra y no se permite a todos participar abiertamente en las explicaciones, además al ser oral los estudiantes corren el riesgo de estar involucrados en nuevos conflictos por ser quienes denuncian actos que no van acordes con el colegio y que pueden incomodar a otros. Comunicarse

Muestra la oralidad como una posibilidad de defensa ante la acusación de culpabilidad en un conflicto, pero a su vez esto generaría que el conflicto se incrementara pues sería contrapunteo de razones en defensa propia del uno y del otro. Comunicarse
El hecho que sea oral no significa que no se digan mentiras, también queda abierta la brecha a la comprobación de lo que se dice.

Santiago: No estoy de acuerdo con lo que dijo Andrés porque... como dijo mi compañero David emmm también podemos seguir diciendo mentiras (*refiriéndose a la oralidad*) que por ejemplo yo tuve un problema antes de tener el otro problema porque a mí me agredieron físicamente ahhh yo agredí a una persona físicamente mandándole un puño en el rostro y yo terminé diciendo mentiras, al final mi compañero terminó diciendo mentiras conmigo para defenderme y al final yo baje a coordinación y dije lo que había pasado.

Moderador: Cuando escribiste terminaste aceptando las cosas

Santiago: si

Moderador: miren que aquí hay otra cosa frente a lo que dice Andrés. Vamos a poner el caso de las niñas cuando fueron casi 16 niñas que estuvieron en la situación conflictiva, ¿cierto? (*señalando a Ashley que fue la estudiante que informó que estuvo involucrada en un conflicto con muchas niñas*) vamos a suponer que una persona miente pero como hay 15 escritos más

Sebastián: se sabe la verdad

Moderador: se termina sabiendo la verdad.

David: O sea la versión que se acerca más a la real siempre termina ganando

Moderador: en esa ocasión y de pronto aquí hay alguna de las niñas que estuvo en ese conflicto pues fueron muchas pero igual... que es algo de lo que se dice en el momento y creo que a todos se les dice, "por favor cuando escriban, escriban lo que pasó, todo, porque así mismo en algún momento se va a saber la verdad y las cosas deben coincidir siempre, deben coincidir porque si es el mismo momento, si es el mismo hecho pues juntos deben haber escrito lo mismo.

Ahora hago otra pregunta. ¿Cuándo se leyó lo escrito por ustedes se dejó ahí o se hizo reflexión? Se hizo como... una opción de contrarrestar lo que yo había escrito con los otros sin que se leyera oralmente lo de los otros, ¿hubo esa posibilidad?

Santiago: Después de que yo escribí de usar la herramienta, a mi... ehh... el orientador Alejandro me llamó y a los otros... las otras personas para confirmar que fue lo que había pasado y los once hablamos y se desataron mentiras, se desataron men... ehhh... se desataron verdades, groserías, de todo se desató ahí, y pues el orientador Alejandro quedó sorprendido por el vocabulario que ellos tuvieron.

David: pues me parece que es... en algún momento yo empecé a reflexionar sobre lo que había pasado y sobre cómo había cursado tantas cosas una cosa tan pero tan pequeña pudo llegar a ser algo tan mayor, en ese momento

Sebastián: Claro porque se puede poner suspensión o nota en el observador, y si ya lleva más, grave.

En la oralidad se miente y cuando se pasa a escribir si se miente es como si se mintiera a uno mismo. Hay que hacer un proceso mayor de pensamiento para que la mentira quede bien.

La herramienta permite que el estudiante reconozca sus faltas, a pesar de haber mentado con anterioridad.

Reconocerse

En Colombia se ha generado la cultura de pensar que lo que está escrito es válido de lo contrario se puede mentir.

Los conflictos inician por diferencias pequeñas y como no son bien manejados crecen a diferencias mayores.

Perdurar

Sofía: opinó igual que mi compañero David, que sí, que pues si pasan esas cosas y que cuando ehh... cuando, jiji, cuando digamos uno... ehhh... hace una cosa menor y uno lo habla así oral la persona se va a sentir ofendida, y digamos... algo más hasta la muerte puede llegar. Algo tan chiquito.

Moderador: Agredir físicamente sin querer, o sea no estamos diciendo que aquí haya una situación tan grave, ¿no? Pero si a veces uno tiene tanta rabia que de pronto puede llegar a hacer algo, una cosa como negativa.

Andrés: Si cuando yo estaba escribiendo si reflexioné porque como había dicho antes yo repito todo en mi mente y eso... también escribo las cosas... digamos si yo dije groserías y así todas esas cosas, si le pegue a alguien entonces yo escribo todo eso, entonces reflexiono al final.

Sebastián: También tiene que recordar lo que le hicieron para hacer ese motivo

Moderador: Claro uno debe tener en su mente como el recuerdo.

Santiago: como dice mi compañero Sebastián y mi compañero Andrés, ehh... uno tiene que primero hacerse como el video de lo que pasó en la mente y como que sacarle el formato y meterlo en la hoja. Y ahí en el video (*el que aparece en la mente*) sale todo lo que pasó y queda, queda prácticamente todo en el escrito.

David: estoy de acuerdo con Santiago pues porque es la verdad uno tiene que saber que pasó y tiene que recrear las escenas de lo mismo para saber qué fue lo que realmente pasó porque uno mismo sin darse cuenta se va metiendo a uno mismo y pues puede llegar a un problema mucho más mayor

Sebastián: y digamos uno mismo va mintiendo uno dice una palabra y se le olvida lo que mintió y escribe otra y uno ahí ya la coordinadora se da cuenta que uno, de que esto es diferente a esto y ahí uno ya que hago uno ya que digo.

Moderador: O sea en el mismo papel se termina descubriendo a uno mismo, tal cual.

Bueno, si se dan cuenta en el formato hay una primera parte que dice narración de hechos, que es de la que hemos venido hablando, pero después de eso hay otra parte que dice propuesta de solución, ¿ustedes que opinan frente a que sean ustedes los que propongan una solución y no sea en algún caso como en este la coordinación la que diga, oiga venga cojamos el manual y miremos que es lo que hay que hacer? ¿Qué les parece que sean ustedes los de las propuestas?

Nicold: Pues a mí me parece chévere que uno pueda uno puede recordar lo que pasó y que uno también cometió errores y que... o sea... pedirle perdón a la persona por esas mismas cosas.

Los estudiantes con la herramienta pueden reflexionar sobre lo sucedido, reconocer la gravedad de las faltas y descargar todo eso en el papel.

Para poder escribir el estudiante debe hacer un proceso mental de lo sucedido, reconstruir los hechos como si estuviese viendo el video en su mente y esto hace que la escritura se convierta en una fuente real de lo sucedido. Reconsiderar lo vivido.

Si se escribe recordando los hechos es difícil mentir pues implica hacer una reconstrucción falsa de la realidad y al tener que escribirla corre el riesgo de equivocarse más adelante en el escrito y se nota la mentira

Recordar los hechos y plantear soluciones es positivo pues al reflexionar se da uno cuenta que también cometió errores y se hace necesario pedir perdón. Dejar

Sebastián: a mí me pareció bueno la esta, (*se refiere a plantear soluciones*) cuando le pegué a Mateo pues ahí nosotros dijimos lo mismo que nos sacaran del torneo de fútbol porque pues nosotros estábamos jugando el partido y cuando yo le pegué pues nosotros dijimos eso y nos sacaron del torneo.

Moderador: O sea ustedes mismos hicieron esa propuesta, ¿y funcionó?

Sebastián: Sí señora

Andrés: ya se me había olvidado lo que iba a decir umm...

David: Que cuando uno piensa en una propuesta puede que la propuesta siga siendo y que la propuesta puede que se cumpla, porque muchas veces uno piensa que..., pues que tal vez no se pueda cumplir pero a veces sí siempre puede llegar a ser lo mejor que uno puede hacer.

Santiago: ehh... pues el sistema de propuestas a mí me parece bien, porque así todos podemos ponernos de acuerdo y asumir una sola propuesta como anotación en el observador, ehh... reflexionar un poco, citación, así...

Andrés: que si, porque es decir entre los dos podrían crear la solución y que al final terminaran siendo amigos o algo mejor

Moderador: Que es de pronto lo que en la mayoría de los casos pasó. Bien.

Diego: Que así uno puede solucionar el problema y no seguir en eso y solucionarlo.

Santiago: como dice mi compañero Andrés ehh se puede notar que después de un problema hay gente que queda con rencor y comienza a inventar cosas e inventarle cosas a la gente y pues terminas siendo enemigos y prácticamente el uno no puede vivir sin el otro sin ser amigos y vuelven

Moderador: Pero cuando tu propones la solución, ¿pasa eso mismo?

Santiago: pues no siempre

huella

El uso de la herramienta permite que al escribir y reflexionar los estudiantes admitan la gravedad de los hechos y a su vez planteen soluciones y sanciones acordes con la gravedad de la falta, son ellos los que plantean las sanciones como ellos las proponen ellos las cumplen, esto evita que se repita el mismo conflicto pues son ellos los que se sentirían perdiendo. Se engañarían a ellos mismos. Perdurar, dejar huella

Cuando es el mismo estudiante el que plantea la solución es más viable que se cumpla y se haga de corazón y no una solución impuesta que no se hace con la respectiva reflexión y asumiendo los hechos.

Perdurar

Hacer cada uno una propuesta da la posibilidad de encontrar una gama de propuestas de solución y se sanciones para ellos mismos y llegar a elegir la más acertada según las circunstancias. Dejar huella

Entre los mismos implicados se da la solución sin que un tercero sea el que la plantee.

De no solucionar un conflicto oportunamente se pueden generar odios entre amigos

Moderador: Miren que la diferencia es que cuando uno hace, o sea cuando yo cometí el error y yo soy el que mismo me tengo que castigar como que a veces me toca pensar, oiga, que tan grave fue la intención con la que yo hice eso para que yo mismo plantee que tan grave debe ser la sanción que yo mismo me voy a plantear, como el coordinador, o el orientador o el profesor no está dentro del cuerpo de ustedes mismos para saber hasta qué nivel de intensidad tuvo para causar el conflicto, si fue que le hizo mala cara por que en verdad quería hacerle mala cara o simplemente fue porque fue una circunstancia ajena a lo que paso, algo que no quería sin intención. Como nosotros de coordinadores no estamos dentro de sus mentes para saber, en cambio ustedes si saben que tan grave fue lo que ustedes quisieron hacer,

Sofía: Porque fue que pasó los hechos, no le van a hacer uno algo por nada.

Moderador: miren que a veces, uno puede decir que listo, eso fue una situación tipo dos o tipo tres entonces de una vez va suspendido, y tatata... y todo el rollo, pues porque no sabemos de verdad la intención y hay veces en que la intención cuenta también en ese tipo de propuestas.

David: estoy muy de acuerdo con Sofía, porque pues uno no se busca las cosas por uno solo, o sea uno se las buscó y el compañero las desató, o sea, uno mismo lo va provocando y al final pues el compañero ya como que ¡ay no!, ya no es divertido y empieza.

Moderador: Claro y es que recordemos que un conflicto no se da, en esta situación escolar se da entre dos personas, ¿sí? Se da un conflicto intrapersonal, se necesita que alguien que esté en desacuerdo con el otro para que se dé el conflicto.

Andrés: que tal vez la intención de él que va a hacer unas cosa mala a otra persona, digamos... sea como... tan solo dejarlo como con muchos moretones, pero resulta que también puede hasta matarlo.

Moderador: Ups, pero esperemos que nunca pase eso.

Sofía: Pues lo que te digo es que no siempre son dos personas, porque siempre pueden ser muchas más de dos personas.

Moderador: mínimo dos

Nicold: Los que empiezan el conflicto

Moderador: Mínimo dos, pero pueden haber más.

Sebastián: porque te acuerdas que que días en quinto con lo que pasó con Sara Tobón ehh se dio que supuestamente lo del celular que Zarate le iba a romper el celular a Camila y comenzaron a llegar los chismosos a aumentar más y más, y se agrandó el problema.

Nicold: Por una cosa pequeña que ni siquiera habíamos dicho, y que no era verdad.

Moderador: Fue una de las veces que utilizamos la estrategia, ¿no fue?

Sofía: Porque por un problema así puede ella haber llegado a decirle a la mamá y nos hubiéramos... y que tal hubiera pasado a ella algo en la calle o algo y hubiéramos sido las involucradas nosotras por los chismes.

David: porque uno empieza con dos y termina con cuatro con cinco con seis, nunca falta el que siempre se ha metido o el que siempre ha resultado diciendo otra cosa

Diego: Muy diferente al problema

Los conflictos se dan entre dos o más personas, es intrapersonal.

En muchos conflictos se inicia con dos personas en desacuerdo pero por no solucionar a tiempo se terminan involucrando más personas.

Moderador: Claro, pero miren lo que acabaron de decir y que creo que hacia allá van las dos intervenciones siguientes, es que el conflicto puede empezar por algo pequeño solamente entre dos personas pero el hecho de no haber solucionado a tiempo eso es que llevó a que se incrementara y de ahí me voy a saltar a otra pregunta, que pena con los dos chicos que quieren intervenir, voy a pasar a otra pregunta y es cuándo ustedes ya utilizaron la herramienta escribiendo conciliando, entonces ya teniendo en cuenta eso y lo que hemos charlado, ¿cuáles creen ustedes que son los pasos para solucionar entonces un conflicto? para resolver un conflicto, ¿qué debemos hacer sin necesidad que llegemos a coordinación? Ya para nosotros como debemos hacer, cuales son los pasos que yo debo hacer para poder solucionar un conflicto.

Santiago: Pues primero que todo yo opino que las personas involucradas en el conflicto tienen que dialogar con la docente o con el docente que en la clase que nos encontremos o bien sea en el recreo, emm, pienso que lo primero que tenemos que hacer es hablar con un maestro porque él es el que nos trae aquí o un guarda, o una señora del aseo o lo que sea, ehmmmm,

Moderador: O sea, necesitan de otra persona

Santiago: Si necesitamos que sea dos o tres testigos, que sean más de diez personas

David: me parece que sí, que uno siempre debe estar de acuerdo con... yo estoy de acuerdo con Santiago en todo porque además uno tiene que... el docente tiene que estar informado porque el docente es quien se encarga del curso y quien debe saber lo que pasa en el curso y alrededor del curso.

Moderador: pero miren aquí, vamos a suponer que no haya un docente, ustedes ya utilizaron la herramienta, ustedes han dicho cosas como: “al escribir yo reflexioné, yo pensé, yo me calmé”, todo eso, eso que quiere decir, que de pronto para que ustedes solucionen un problema por ustedes solos sin que haya un profesor, sin que hay alguien más, ¿cómo lo pueden hacer ustedes solos? Esa es mi pregunta ¿cuáles son los pasos que deben hacer ustedes cuando tengan un conflicto?

Sofía: cuando yo... digamos un ejemplo cuando tengo un conflicto con Nicold y no hay docente y pasaron los problemas se tiene que quedar callado, no tienen que responderle más a la persona, después dialogar con la persona y pedirle perdón por lo que pasó

Moderador: tú dices que uno de los pasos es: bueno, cálmese primero y luego si hable con la persona y ahí si lleguen a una solución.

Nicold: estoy de acuerdo con Sofía.

David: que las dos personas tienen que reflexionarse sobre lo que hicieron y empezar a pensar ¿por qué fue? sino que no tuvieron que pensar como fue el problema sino el por qué ,

Moderador: la raíz del problema.

El estudiante no reconoce que el mismo puede resolver el conflicto, necesita de un tercero adulto.

Hay un reconocimiento del debido proceso y de la jerarquía institucional. Se resalta la labor del director de curso.

No se debe hablar con enojo, no responder agresivamente, mejor esperar unos minutos y luego tranquilamente dialogar con la persona.

Después de lo charlado los estudiantes se dan cuenta que no es solo resolver el conflicto que se presenta en ese momento sino entender el origen del mismo, qué llevó a que se diera ese conflicto. Si se comprende el origen se solucionará y no se repetirá. reconocerse

David: si

Sebastián: ... ¿Por qué comenzó? Y así.

Ashley: me parece que el primer paso que uno tiene que hacer como para resolver el conflicto es calmarse porque así no está con rabia y así uno entonces como que no va a pensar y de una vez va a empezar a solucionarlo con los golpes.

Santiago: Como dice mi compañera Ashley en pocas palabras solucionarlos con nuestras propias manos, porque nosotros no podemos

Moderador: Perdón, cuando dices con manos ¿no es con golpes?

Santiago: Si

Moderador: ¿Solucionar un conflicto debe ser con los golpes?

Santiago: No

Moderador: Es que lo entendí así entonces ahhhh.

Santiago: Porque es que nosotros no podemos solucionar nada con los golpes, nada se puede solucionar a la violencia, o sea lo único que puede solucionar un conflicto es dialogando o solucionando los problemas pero no a golpes sino de buena manera.

Diego: se me olvido

Moderador: se le fue la paloma, jajaj

Todos ríen

Andrés: si algunas cosas si se pueden resolver a la violencia, por ejemplo en mi casa cuando el televisor entra mal, yo le doy y sirve.

Nuevamente todos ríen

David: Estoy de acuerdo con Santiago, las cosas no se deben solucionar a golpes, por más grave que sea la cosa la situación se tiene que resolver hablando, así uno... se puede uno desahogar con alguien y que puede que le ayude esa persona para que uno se sienta mejor, porque las cosas a los golpes siempre terminan en un resultado peor a lo que ya estaban

Moderador: voy a hacer otra cosita, en algunos momentos ustedes no han tenido como problemas con alguien no tan cercano que ustedes dicen a mí me da como cosa decirle porque es mi amigo y me da como embarrada decirle que la está embarrando con algo, que me está lesionando con algo, y de pronto ustedes al ver esta estrategia ustedes que opinan si de pronto ustedes utilizaran las cartas, ¿ustedes no han usado la carta? Si yo tengo una rabia con mi mami o con un familiar o con alguien cercano, y como que no tengo la valentía para decírselo de frente, será que se lo escribo y de pronto ¿nos podía ayudar de pronto a eso?

Santiago: Si, pero no, si por que la persona puede que o piense y lo reflexione mientras lee la carta y no, porque puede que del rencor que tiene rompa la cara, la carta y la deseche y la persona llegue toda feliz a pensar que ya está solucionado el conflicto y llega chuqui y lo recibe es con un golpe.

Moderador: Sofía

Hay un reconocimiento que para resolver conflictos debemos iniciar con calmarnos, esto favorece lo realizado con la herramienta pues ellos mismos han dicho que al escribir se relajan

Se reconoce que es necesario desahogarse primero para que se pueda resolver un conflicto. La solución a un conflicto no son los golpes.

Sofía: Pues yo también digo que sí pero no, que sí, porque si pues por uno escribiendo se expresa mejor... escribiendo que diciendo las palabras, pero no, porque la persona cuando la lee sabes que es igual, como uno decirle a un familiar decirle que estoy brava por esto por esto y por esto, la persona se va como a ofender y pues va a ir a decirle a uno como si algo pues como que no ya no ya no importa y no diga nada

Moderador: Ahh ya ok

David: Estoy de acuerdo con Santiago y con Sofía, pues porque uno puede que haga una carta y que como dice Santiago que por la rabia, uno la rompa, pero la carta queda aún en la mente de uno y pues no significa así se haya roto la carta, no significa que lo que queremos decirle a esa persona que nos ha agredido o hemos agredido, eh, tenga que... o sea, reclamarle.

Andrés: cuando, o sea, no me parece la idea de la carta por dos cosas, la primera es porque como dijo Santiago que o sea, de tanto odio que le tiene a la otra persona, ni siquiera la lee y la tiera a la basura y ya... y la segunda cosa, si la lee y eso..., digamos, hay palabras que la persona le manda decir en la carta, va a decir y porque no me lo dijo en la cara y de pronto terminan peleando de nuevo.

Moderador: Ah ok, de pronto, listo, miremos que ya con todo lo que hemos analizado frente a la estructura y frente al texto, hemos dicho que. Podemos reflexionar, que nos relaja, que podemos contar la verdad, que incluso hasta a veces si contamos una mentira nosotros mismos podemos caer en la mentira, que podemos hacer como una solución a nuestro.. Plantear solución y por ende pues llegar a acuerdos, entonces si ya tenemos todo eso, entonces... uhmm ¿será que eso que yo aprendí al usar la herramienta, me puede servir para aplicarla en otros momentos, distintos a la situación conflictiva en sí?

Santiago: Vuelvo de nuevo al sí, pero no. Si porque podemos usar la herramienta como un escudo para no recibir golpes y no porque a veces el escudo se puede romper y podemos recibir el golpe.

Nicold: Yo creo que sí, porque pues podemos resolver problemas que hemos causado y no hacer que pasen a mayores.

David: Yo estoy de acuerdo con Nicold, porque, pues uno a veces, pues uno a veces utiliza la reflexión que aprendió en la situación anterior y la usa en la nueva, porque uno siempre le va a quedar algo, por más pequeño que sea le va a quedar algo y siempre va tener que ser algo que nos sirva de algo.

Andrés: Eh como ya había dicho antes, o sea yo hice la misma pregunta, porque dijiste..., a bueno, lo que iba a decir era, no creo que se pueda aplicar, porque..., como ya habíamos dicho antes entonces pueda romper la carta y todo eso y además... ¿además que?, ay ya no me acuerdo.

Los estudiantes reconocen que hay un mejor uso del lenguaje en lo escrito que en lo oral

No se ve a la herramienta como medio para resolver conflictos personales en la cotidianidad, se ve favorable siempre que haya la intermediación de un externo.

La herramienta se puede usar en otros momentos para resolver problemas evitando que pasen a mayores.

La herramienta sirve a futuro pues las reflexiones hechas en el momento que se usó nos ayudan a no cometer los mismos errores. Dejar huella

Moderador: ¿Pero, voy a preguntarles una cosa, ustedes alguna vez han utilizado, cuando tienen rabia, sin enviarles carta a nadie, cuando ustedes tienen de pronto rabia, alguno de ustedes tiene un diario de pronto? ¿O han pensado en tener un diario? Porque a veces ni siquiera con el decirle a otra persona, a veces cuando uno está como enojado, como con mucha piedra y uno como que de la piedra quiero desahogarme con algo y uno no se va a agarrar a golpes entonces, puede agarrar una hoja y redactar y romperla después, pero como que ahhh.

Sebastián: Sí y no porque, sí porque...

Moderador: ¿Sí, qué?

Sebastián: Sí porque uno se desahoga diciendo lo que le pasó o lo que le ha pasado y no porque los papás a veces piensan que uno está haciendo algo malo y comienzan a reírse y ¿es que no puedo tener algo privado?

Moderador: Ah ya ok, entonces hacia ese lado de la privacidad, bueno, pero vamos a suponer más bien, para que le puede servir a uno eso, sin lo de la privacidad porque eso es un detalle importante.

Sofía: Si, pero no, si porque pues uno se desahoga más, por ejemplo, yo que día tuve una pelea con...

Moderador: Con alguien.

Sofía: Entonces yo usaba el computador y se me dio por escribir en el computador y ella es que está escribiendo porque cree que uno ya está hablando con otra persona quien sabe de qué cosas. Porque es que yo el año pasado, inventaron un chisme que paso en informática, entonces mi mamá ya no confía en que uno esté haciendo quien sabe que cosas.

Moderador: Ah ok, pero tú estabas haciendo, era desahogándote.

Sofía: escribía y volvía a borrar.

Moderador: Ah ok.

David: Pues me parece que estoy totalmente de acuerdo con Sofía, pues porque uno siempre, siempre va a terminar escribiendo la carta y que al final, pues la carta va a terminar resultando para otras cosas que uno nunca puede saber para que pueden ser, por ejemplo, uno puede escribir una carta que vaya dirigida a una persona “no me gusta tu comportamiento” por ejemplo y pues la persona puede que diga, que diga, “¿yo soy un mal educado?”, ósea que piensen que uno le está diciendo...

Moderador: Lo mal interprete.

David: Si, mal interpretado y llega a otra cosa que no puede ser, a otro chisme.

Moderador: Pero mira entonces que ahí la escritura implica que debe haber un manejo de alguien para que no se malinterprete la cosa, o sea que debe ser retroalimentado, de que yo escribo y a la vez voy como que voy contando el asunto porque si no queda ahí como dicen ustedes con un mal entendido que no es.

Andrés: Por ejemplo, cuando una persona está muy brava con la otra persona y le escribe una carta, por ejemplo, la persona puede que le escribe groserías y todo eso, entonces la persona que va a recibir la carta se va sentir muy ofendida entonces terminan teniendo una pelea, pero no de puños si no verbal.

Moderador: ¿Santiago ibas a decir algo?

A futuro se puede usar la herramienta como fuente de desahogo. Pero hay un temor por la privacidad cuando se escribe.

Santiago: Si, no estoy de acuerdo con Andrés, por lo que dijo antes de la opinión de que acaba de decir, porque no siempre, yo sé que dije la opinión de votar a la basura la carta, pero no siempre puede que la persona la malinterprete o como dijo, no me acuerdo quien fue, de que puede que no salgan buenas ideas y... pues uno se pasa escribiendo morbosadas.

Moderador: Cosas que no deben ser.

Santiago: Cosas pervertidas y pues la persona a la que le mandamos la carta pues se sienta ofendida o maltratada.

Moderador: Listo voy a dar las dos últimas intervenciones, para que podamos ir cerrando, Sebastián y Andrés.

Sebastián: Estoy de acuerdo con mi amigo Santiago, porque pues digamos yo le mando una carta a mi compañero, porque no me parece que está haciendo, lo que está haciendo y digamos él la lee y dice ah sii, y va digamos al puesto, y comienza a pegarle a uno, lo comienza a insultar, comienza a decir cosas que uno ni siquiera le mando en la carta

Moderador: Andrés.

Andrés: No, no estoy de acuerdo con Santiago, porque o sea uno no va a escribir morbosadas, no va a escribir cosas ni cochinas, ni nada o sea que no.

Moderador: Bueno, miren que aquí ya nos debíamos hacia otro tema, ¿no? La idea es que miremos como se solucionan de pronto los conflictos y la escritura en qué medida, sirve para solucionarlos y no para generarlos, ¿cierto? Entonces si yo escribo de pronto algo ofendiendo a otra persona seguramente lo que voy a generar es un conflicto, ¿cierto?, pero si ya a raíz de un conflicto yo lo que hago es escribirlo para tratar de solucionarlo, creo que lo hemos dicho que si nos baja y nos ayuda en la medida en que nos calmamos, nos relajamos y puede servir para que podamos entendernos, ¿qué pasaría si ustedes en este momento leyeran lo mismo que escribieron la vez pasada, cuando hicieron esa situación?, ¿qué creen que pasaría en sus mentes, si vuelven a leer eso que escribieron? ¿esa situación conflictiva en la que escribieron?

Andrés: Sería como la repetición de todo, sería como un recuerdo que estaba, que digamos, una cosa que paso hace mucho y uno ya no se acuerda y que cuando lee esa cosa que uno mismo escribió, uno dice, ah si eso paso hace mucho tiempo y ahora ya después de todo somos amigos y todo eso, entonces sería como de nuevo una repetición de todo.

Ashley: Pues primero me daría risa y segundo, pues si o sea reflexionaría y diría, pues o sea yo como fui a hacer esto es que ya soy una nueva persona y o sea, que en ese momento no pensé las cosas se pues todo lo que paso y sería como volver a reflexionar.

Escribir sin contexto puede generar conflictos nuevos.

El escribir hace que a través del tiempo se queden los recuerdos, después del tiempo se recuerdan los hechos y se vivencia el suceso de acuerdo a como lo hayamos resuelto. perdurar

La herramienta da la oportunidad de recordar lo vivido y reflexionar nuevamente. Cada vez que se lea nuevamente lo escrito.

David: Pues si y no, si porque hay veces en las que uno pues empieza a sentirse mal y recuerda que los problemas que uno mismo formaba, fueron muy tontos o que pudieron ser muy, muy graves, pero muy tontos, pero siempre uno va a terminar siempre riendo o llorando, como dijo Ashley, uno siempre va a terminar riendo o llorando por lo mismo.

Moderador: Por la misma situación.

Diego: Yo también estoy de acuerdo con el punto de Ashley,

Moderador: ¿Frente a qué?

Diego: Frente cuando uno recuerda, cuando lee la carta, primero se ríe y después ...sonríe

Moderador: Reflexiona, sonrío dependiendo, pero mire que en todos los casos uno terminaría sonriendo, porque termino bien.

Todos: sí, se terminó bien

Andrés: No casi todo tiene un final feliz, vea como por ejemplo ...

Nicold: Se solucionó el problema y hubo cosas que, o sea malentendidos y se solucionaron.

Moderador: Y se solucionaron.

Andrés: Uno termina riéndose, porque uno dice, “ay que problema tan tonto, que problema tan grave, solo por una cosa muy tonta” y termina riéndose después de todo.

Moderador: Claro y ahí es otra cosa, muchos de los conflictos que hemos solucionado han sido por cosas muy pequeñas, que yo creo que en el momento que hemos utilizado la herramienta hemos llegado a detectar, cual fue la raíz que de pronto en algún momento lo dijeron acá, cual fue el centro de verdad de, del problema, del conflicto para que en verdad ese pequeño detalle lo hubiéramos solucionado en ese momento, no tendríamos que haber llegado hasta coordinación, sino que seguramente en ese momento lo hubiéramos solucionado, pero que lastimosamente hasta que llegamos a coordinación y escribimos todo lo que pasó, fue que por fin detectamos, “ahhhh es que este problema se dio, porque la vez pasada uno le quito el lápiz al otro.

Hay voces y gestos de afirmación a lo dicho

O sea por algo que fue muy sencillo y se fue aumentando, aumentando, aumentando. Pues bueno chicos, muchísimas gracias, gracias por su ayuda, gracias por su colaboración, ehh ...esperemos cualquier resultado yo después les comento, confiemos en que todo nos salga bien y que ojala no tengamos que usar de nuevo esta herramienta nunca más, porque quiere decir que nunca más van a tener un conflicto que se lleve a coordinación, sino que al contrario en sus vidas sepan que cuando hay un conflicto, lo mejor es como ustedes mismos lo dijeron, dialogar y atacar el conflicto desde el comienzo, no esperar hasta cuando lleguemos al problema más grande, hasta que empiece a ascender el problema y que el conflicto vaya incrementándose y que en algunos casos llegue hasta la agresión. No, hasta ahí no empezamos a solucionarlo, solucionémoslo desde que está en lo más mínimo, en lo más pequeñito, desde la raíz y seguramente así tendremos como una mayor solución, entonces chicos muchísimas gracias, un aplausito para todos ustedes por haber participado.

la herramienta se recuerda de forma positiva pues los conflictos se solucionaron

Muchos de los conflictos inician por cosas muy pequeñas

