

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



El conflicto en la convivencia escolar:

**“Creencias y prácticas de los estudiantes, padres de familia y docentes de una
Institución Educativa Distrital “**

Autores: Rosa Isabel Bohórquez Correa

Yury Nathaly Chaux Real

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
MAESTRÍA EN ASESORÍA FAMILIAR Y GESTIÓN DE PROGRAMAS PARA LA
FAMILIA

FEBRERO 2017

Bogotá D.C. Colombia



El conflicto en la convivencia escolar:

“Creencias y prácticas de los estudiantes, padres de familia y docentes de una
Institución Educativa Distrital “

Informe Final

Autores: Rosa Isabel Bohórquez Correa

Yury Nathaly Chaux Real

Directora: Martha Patricia Vaca Vaca

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
MAESTRÍA EN ASESORÍA FAMILIAR Y GESTIÓN DE PROGRAMAS PARA LA
FAMILIA

FEBRERO 2017

Bogotá D.C. Colombia

Tabla de contenido

1. Justificación	8
2. Problematización	9
2.2 Planteamiento del problema	9
3. Antecedentes	13
4. Marco Teórico	17
4.1 Convivencia	17
4.2 Socialización	18
4.3 Conflicto	19
4.3.1 Los conflictos de información	21
4.3.2 Los conflictos de intereses.....	21
4.3.3 Los conflictos estructurales:	21
4.3.4 Los conflictos de valores:.....	22
4.3.5 Conflicto intrapersonal o intrapsíquico	22
4.3.6 Conflicto interpersonal	22
4.3.7 Conflicto intragrupal.....	23
4.3.8 Conflicto intergrupala.....	23
4.4 Escuela y conflicto	23

4.5 Familia y conflicto.....	24
5. Objetivos.....	26
5.1. Objetivo General	26
5.2 Objetivo específicos	26
6. Aspectos Metodológicos	26
6.1 Tipo de Estudio.....	26
6.2 Participantes.....	27
6.3 Técnicas de recolección de la Información	27
6.4 Procedimiento	28
7. Resultados	30
8. Discusión.....	37
9. Conclusiones y recomendaciones	42
10. Referencias Bibliográficas	44
11. Anexos	48
11.1 Tabla codificación de datos	48
11.2 Preguntas orientadoras grupos focales	77

Agradecimientos

A los niños, a los padres de familia, a los docentes y a las orientadoras que participaron en el trabajo de investigación, a las directivas de la Institución Educativa, por toda su colaboración para hacer viable este trabajo investigativo.

A la Directora de la maestría María del Carmen Docal y a la profesora de investigación Martha Patricia Vaca Vaca por el acompañamiento en el proceso investigativo y los aportes que dio para que culminara con éxito.

A nuestras familias por el apoyo y comprensión, debido al tiempo requerido para trabajar en la investigación.

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo identificar las creencias y prácticas que frente al conflicto tienen los diferentes actores de una Institución Educativa del Distrito ubicada en la localidad 19 de Ciudad Bolívar. Se realizó un estudio cualitativo hermenéutico interpretativo por medio de grupos focales y observación participante. Participaron 10 docentes, 10 padres de familia y 10 estudiantes del segundo y tercer grado. La información obtenida en los tres grupos focales que se realizaron fue analizada a partir de los planteamientos de La Teoría Fundamentada (Strauss y Corbin, 2002) y triangulada con la información obtenida en las tres sesiones de observación participante. Los resultados se presentan a partir de tres categorías de análisis: Una mirada desde los actores de la comunidad educativa frente al conflicto, La tensión entre familia y escuela frente al Manejo del conflicto y Manejo del conflicto: ¿una asignatura perdida en la escuela?

Los resultados obtenidos permiten avanzar en la comprensión de las creencias y prácticas que tienen las comunidades educativas acerca el conflicto. Se espera que proporcionen elementos para abordar el conflicto desde la realidad de ésta comunidad de una forma pedagógica y educativa y se conviertan en un insumo para la construcción de proyectos a nivel comunitario e institucional.

Palabras clave: *Conflicto, Socialización, Familia, Escuela y convivencia*

Abstract

This research has as an objective to identify the beliefs and practices face to the conflict have the different actors of a district educational institution located in locality 19 of Ciudad Bolivar. Has been done a hermeneutical interpretive qualitative study using focus groups, and participative observation in which 10 students, 10 parents and 10 students participated from second and third grade.

The information obtained from the 3 focal groups that were made was analyzed from the approaches of the grounded theory (Strauss and Corbin, 2002) and triangulated with information obtained from the three sessions of participant observation. The results are presented through three analysis categories: a view from the actors of the educational community face to the conflict, Conflict management: a missing school subject? and the tension between family and school facing the managed of conflict.

The results obtained allow us to keep forward in the understanding of beliefs and beliefs that educational communities have about the conflict. We expect that elements for manage the conflict are given from the community reality in a pedagogical and educative way and become the input of the build of project in community and institutional way.

Keywords: Conflict, Socialization, Family, School and Coexistence

1. Justificación

La aceptación del conflicto como parte de la existencia humana nos invita a centrarnos en la manera como procesamos los seres humanos la vida cotidiana. Por lo tanto la inquietud no son los problemas sino cómo los solucionamos.

Esta tarea, es fundamental para las pedagogías frente al conflicto social, en donde las problemáticas sociales Colombianas, son el encuentro de lo actual con lo coyuntural y emergente en tensión con lo tradicional y lo nuevo. (Vélez de la Calle, 1999). Y es donde las instituciones deben contar con la capacidad de transformar, contextualizar y reestructurar, aportando desde su saber las demandas sociales, ubicándose como la posibilidad de aportar a la construcción de modelos creativos de vivir la vida en general y el conflicto en particular, como portador de posibilidades de aprendizaje, crecimiento y comprensión de la vida y de la diversidad. El manejo del conflicto y su regulación por mecanismos no violentos es un aprendizaje, pero para que éste se dé, es necesario, asumir el manejo del conflicto educativamente en sus múltiples manifestaciones personales, grupales, sociales, culturales, etc.

Sin lugar a dudas, en Colombia desde hace ya más de cinco décadas la población en general se ha visto afectada por la guerra que existe entre grupos al margen de la ley y el gobierno, lucha marcada por el deseo de dominio a nivel político, económico y territorial, un conflicto que no termina y que ha dejado secuelas como el desplazamiento, la pérdida de miembros en las familias de forma violenta, desempleo, aumento de los cordones de miseria dentro de las grandes ciudades, generaciones huérfanas, entre otras. Para nadie es un secreto que las políticas actuales no dan respuesta a las necesidades de la sociedad y que los ciudadanos han

buscado alternativas para sobrevivir. Ahora bien, Paraíso es un reflejo de esta realidad, lo que se evidencia en sus viviendas, en su forma de emplearse, de relacionarse. Esa hostilidad en la que se han desarrollado las generaciones mantiene latente el conflicto y la misma forma violenta de enfrentarlo, mucho se ha investigado acerca de esto desde un enfoque adulto, pero la población infantil no ha tenido una voz protagónica, no se ha dado una mirada desde la infancia, acerca de cómo el conflicto social del que hacen parte, configura sus creencias y prácticas convivenciales.

Es importante contar con este tipo de insumos, ya que la escuela no puede desconocer la realidad del contexto de los estudiantes, su carga emocional, cultural, política y emocional, además es un espacio de socialización y reproducción cultural, de igual forma se puede resignificar las creencias y repensar las formas de relación en pro de mejorar las prácticas cuando se presentan las situaciones conflictivas y el manejo que se le dan. En la medida en que se indague más acerca de dicha realidad más pertinentes serán los ejercicios pedagógicos y las mismas políticas públicas para atender a dicha población, desde la verdadera necesidad, más allá de lo físico y de las suposiciones.

2. Problematización

2.1 Pregunta problematizadora

¿Cómo aborda el conflicto la comunidad educativa (padres, estudiantes y docentes) del grado 302 de la institución Educativa Paraíso mirador jornada de la mañana?

2.2 Planteamiento del problema

Para comenzar, es importante mencionar que el barrio Paraíso Mirador estratificado en 0 y 1, ubicado en la localidad de Ciudad Bolívar, es un páramo que tiene una altura de 3.400 metros sobre el nivel del mar, lo que establece un clima mucho más frío que en el resto de la ciudad, una vegetación diferente. Este lugar, fue considerado rural hasta hace un poco menos de seis años, por su difícil acceso, pero debido al aumento de la población, a la pavimentación de la vía principal y el acceso de 4 rutas de transporte fuera del Transmilenio, entro a hacer parte del casco urbano de la ciudad.

La población de Paraíso, en su mayoría es población desplazada, debido al conflicto armado del país, se dice que cada semana este lugar recibe entre 2 y 4 familias desplazadas que van invadiendo terrenos, extendiendo así tanto el casco urbano, como el número de la población. Al llegar estas familias no cuentan con ningún tipo de servicio público, se acomodan en casa fabricadas por ellos mismos en latas de zinc, y con el paso del tiempo los que se establecen allí definitivamente van mejorando la estructura de su vivienda, sin tener en cuenta la firmeza del terreno, lo que ha provocado en el invierno desastres, deslizamientos y nuevos desplazamientos para estas familias, reportados por los medios de comunicación, tales como Caracol y RCN. Según el diagnóstico de Ciudad Bolívar elaborado por el hospital Vista Hermosa en el año 2009; es Ciudad Bolívar la localidad con mayor recepción de población en desplazamiento, en la cual desde el programa Familias en Acción a corte octubre de 2008 alberga 7.100 familias en desplazamiento; es un hecho que la localidad hace ya más de 5 décadas ha crecido como resultado de la llegada de miles de familias víctimas de violencia política, como lo indica la Hospital vista hermosa (2010) “en los años cincuenta, se formó la parcelación de otras grandes haciendas y nacieron los primeros asentamientos que, por sus tipologías físicas de baja calidad, no ofrecían a sus habitantes un nivel de vida

normal y fueron fundados por personas que huían de la violencia en Tolima, Boyacá y Cundinamarca .

Es importante resaltar que dichas condiciones de vida generan hacinamiento, y abandono del proceso educativo por parte de los padres hacia sus hijos, lo que propicia con mayor facilidad el abuso, maltrato, depresión infantil y juvenil además de la vinculación a actividades ilícitas y por supuesto fracaso escolar. Por la contexto de trabajo de los padres, los niños y niñas se ven obligados a permanecer extensas horas del día solos, ya que para los padres es imposible pagar por el cuidado de sus hijos, situación que empieza a generar abandono de sus propios hogares, y por ende se reduce el tiempo dentro del núcleo familiar, perdiéndose espacios para compartir experiencias, fomentar la comunicación y el dialogo, enseñar y orientar los primeros valores; valores que serán sustento para la vida en sociedad y a lo largo de la vida del niño o niña (Hospital Vista Hermosa, 2010).

Ahora bien, dentro de la población se encuentran también, en un porcentaje mucho más bajo, personas que llevan más de 20 años en este territorio, quienes han luchado por el progreso del lugar en todas las dimensiones, por medio de su propia capacitación, alcanzando estudios superiores y una estabilidad económica.

Bien, lo anterior permite inferir que la población de Paraíso en un porcentaje alto, es fluctuante, lo que entorpece en alguna medida los procesos educativos y escolares de los niños, niñas y adolescentes, generando esto deserción escolar, bajo rendimiento, dispersión en los resultados grupales muy significativos entre estudiantes, una convivencia hostil, problemas de aprendizaje adquiridos o heredados, estudiantes extra edad, entre otras dificultades. En los colegios se presenta una propensión a la deserción escolar, en donde los

y las jóvenes no hallan en la oferta escolar una iniciativa de vida que dé respuesta a sus necesidades inmediatas. Para el caso de las mujeres jóvenes, la deserción está afiliada al embarazo, encontrándose que el control prenatal no es su principal interés, sin desconocer que esta demanda de servicios puede estar establecida por los patrones culturales aún arraigados en la zona (Hospital Vista Hermosa, 2010).

Dentro de la población se encuentran también de forma implícita la distribución y consumo de sustancias psicoactivas por medio del micro tráfico, lo cual afecta directamente sus dinámicas, culturales, sociales y educativas y en consecuencia la construcción o perpetuación de prácticas sociales, que no generan bienestar, ni respeto propios y por el otro. Además el consumo de bebidas alcohólicas es muy frecuente. El tiempo de ocio de la población adulta de este territorio es dedicado al descanso (sueño – televisión) y al consumo de bebidas alcohólicas, consumo más frecuente en hombres que en mujeres; vistas como fuentes de compensación de las largas y pesadas jornadas laborales, dejando poco tiempo al disfrute en familia, y expresiones recreo – deportivas, que no son muy estimuladas por la baja oferta institucional y la inexistencia de espacios adecuados.

Es evidente que la población hace parte de un contexto en el que el conflicto social del país ha generado dinámicas hostiles a nivel convivencial y formas de sobrevivir mediadas por la violencia perpetuando la lucha del más fuerte. Más claro aún, es la afectación que sufren las familias frente a su estabilidad, la forma de vincularse a la vida laboral, los espacios recreativos, el ejercicio de la natalidad, la forma en que los padres se relacionan con sus hijos, debido al estilo de vida que se ven obligados a llevar por sus condiciones socioeconómicas y psicosociales. También se reconocen afectaciones en términos de salud

mental por violencia intrafamiliar, inestabilidad familiar, débiles redes de apoyo emocionales, duelos no resueltos o adquisición de nuevos roles dentro de los núcleos familiares debido a que en algunas ocasiones se ha perdido la figura paterna, materna o de autoridad y falta de recreación y estimulación.

Toda esta realidad hace parte del patrimonio cultural de los estudiantes del grado 302 del Colegio Paraíso Mirador y ha configurado la forma en la que se relacionan con los demás compañeros en el aula y en el contexto escolar en general. Por lo anterior se requiere un trabajo preventivo desde los estudiantes más pequeños que con el proceso realizado de abordaje se vean los resultados cuando pasan de primaria a bachillerato ya que dentro del ámbito de practica surge una ruptura y desadaptación en los estudiantes que genera situaciones conflictivas más acrecentadas y conlleva a generar estrés en los docentes de bachillerato y por esto hay que generar proyectos preventivos con los estudiantes pequeños.

Mucho se ha dicho acerca del desplazamiento y reparación de víctimas para la cual ya existe una legislación, pero que bueno es hacer un abordaje desde la mirada de los diferentes actores de la comunidad educativa de la Institución educativa Paraíso Mirador de Ciudad Bolívar, la cual crece en medio del conflicto social, buscando comprender en alguna medida como dichas condiciones configuran sus creencias y prácticas convivenciales.

3. Antecedentes

El tema de convivencia en la escuela ha sido abordado desde diferentes perspectivas. Es así como Chau y Velásquez (2012) de la universidad de los Andes realizaron una investigación sobre convivencia y seguridad en los ámbitos escolares con el propósito fue indagar sobre

la violencia escolar al identificar las manifestaciones de violencia y delincuencia en estudiantes (826.455 en total) de colegios públicos y privados. Se incluyeron algunos municipios aledaños a Bogotá, D. C., como Cota, Chía, Funza, Mosquera, Sibate y Soacha, en los cuales se realizó el estudio con estudiantes de 5° a 11° (Cañón, 2009; Chau, 2012). Como es de anotar, los estudios en Colombia sólo han abordado el problema en las instituciones educativas en lo relacionado con la violencia y/o agresiones en sus diferentes manifestaciones, mas no de una manera integral que contemple aspectos relacionados con la convivencia escolar en estudiantes y profesores, como el clima escolar, los conflictos y factores asociados, tanto familiares como personales. Una de las metas de las instituciones educativas es lograr una buena convivencia entre todos sus miembros, pues esta es esencial en el proceso educativo y en el fortalecimiento de las buenas relaciones interpersonales que dan lugar a un clima escolar adecuado. Este estudio tomó como referente algunas investigaciones desarrolladas en Chile , España , y Argentina , todas ellas comparten la premisa del deterioro de la convivencia en las instituciones educativas. Estos estudios tuvieron en cuenta dimensiones como clima escolar, agresiones, conflictos y entorno, las cuales se describen a continuación. El clima escolar hace referencia al conjunto de relaciones que se dan mediante la percepción de los actores que integran la institución educativa.

Otros autores se han interesado por la comprensión que el conflicto tiene los diferentes actores del contexto escolar. Los conflictos se refieren a las situaciones que se presentan a nivel interpersonal; surgen cuando se juntan dos posiciones frente a una necesidad, situación, objeto o intención (Moreno, 2008; Castro & Serafiz, 2009; Sánchez, 2009; Chau, 2012). Así mismo el manejo adecuado de los conflictos puede ayudar a la resolución de estos, así como reconocer y enfrentar la agresión relacional (Anthony & Lindert, 2012). Cuando no se

manejan adecuadamente pueden derivar en agresividad, lo que lleva a la violencia. Los conflictos se pueden presentar en cualquier institución educativa, especialmente en el aula, pues es el lugar donde se evidencian con mayor frecuencia las agresiones causadas por conflictos, tanto en los profesores como en los estudiantes (Parra, González, Moritz & Blandón, 1999).

El entorno comprende tanto los factores de apoyo como la familia, como aquellos de riesgo, que pueden evidenciarse en el consumo de drogas y alcohol, los cuales inciden y condicionan de modo causal la conducta de comportamientos violentos.

El informe mundial sobre la violencia contra los niños y niñas señala que la escuela es un espacio propicio para la reducción de los factores de riesgo y el aumento de los de protección (Pinheiro, 2006). Como factores de protección, resalta el apoyo de los educadores, padres de familia y los pares para fortalecer las relaciones y aumentar la capacidad en la resolución de conflictos.

Por todo lo anterior es importante resaltar la importancia de la convivencia escolar y dentro de ella está un factor muy importante y es el manejo adecuado de las situaciones conflictivas dentro de los ámbitos educativos.

Es importante tener en cuenta esta segunda investigación y su perspectiva sobre el conflicto educativo establecida por Martín & Lamarca (2006) Los estudios sobre convivencia y conflicto en los centros escolares se han llevado a cabo un gran número de estudios cuyo objetivo ha sido intentar conocer la incidencia de los conflictos en las instituciones escolares. Dentro de ellos, la inmensa mayoría se han centrado en investigar el maltrato entre iguales. Son mucho más escasos los trabajos sobre el resto de los conflictos.

Y lo son todavía más aquellos que han ampliado su foco al análisis del clima de convivencia y los factores que influyen en él. En este apartado se pretende presentar de forma muy breve los principales estudios realizados en los distintos ámbitos, estableciendo al final las principales conclusiones que podrían derivarse de ellos. No se expondrán por tanto los resultados de cada trabajo, que obviamente el lector podrá encontrar en las referencias citadas, ya que ello desborda el objetivo de esta revisión, pero sí aquellas tendencias en los datos que aparecen con mayor consistencia. Se presentan en primer lugar los estudios internacionales, y a continuación los que se han llevado a cabo en España y en distintas Comunidades Autónomas. Se deja para el final de este apartado las investigaciones realizadas en la Comunidad Autónoma del País Vasco ya que son el referente más directo de análisis y comparación con los resultados del presente estudio.

Los estudios sobre otro tipo de conflictos en las relaciones interpersonales que tienen lugar en los centros educativos son todavía muy escasos y quizás una de las primeras conclusiones que se pueda extraer es precisamente la necesidad de desarrollar líneas de investigación que analicen en profundidad, como está sucediendo en el caso del maltrato entre iguales, la incidencia y la naturaleza de este tipo de fenómenos que tanto alteran el funcionamiento de los centros y el desarrollo social y emocional de los estudiantes y de los propios docentes.

El panorama que los escasos trabajos realizados ofrecen podría sintetizarse en los siguientes puntos:

- La disrupción es el conflicto de relaciones interpersonales que más preocupa a los docentes y que mayor incidencia parece tener.
- Las agresiones de estudiantes a docentes no son tan frecuentes como podría pensarse si se

tiene en cuenta la opinión de la calle y, dentro de ellas, las agresiones físicas son muy pocas, lo que no les resta sin duda gravedad.

- Aunque menos conocidas, también se producen agresiones de los docentes hacia sus alumnos y alumnas, que, no obstante, también son infrecuentes.
- El vandalismo es una conducta en la que no está implicado más allá del 10% del alumnado y que se produce en los centros escolares en menor proporción que fuera de ellos.

En conclusión las investigaciones a nivel internacional son escasas en cuanto al tema de conflicto desde la perspectiva de la población infantil en instituciones educativas, por lo tanto se considera pertinente llevar a cabo la presente investigación, y estudiar como el conflicto impacta la convivencia y las creencias convivenciales dentro de la escuela.

4. Marco Teórico

4.1 Convivencia

La convivencia es el producto de la interacción de todos los actores de la comunidad educativa, afectada directamente por las circunstancias sociales, culturales, educativas, geográficas e históricas de los contextos. Al existir la convergencia de todos los actores, con las diferencias que nos constituyen como seres únicos, es evidente que se presentaran conflictos. .La buena convivencia no es aquella exenta de conflictos sino aquella que se nutre de la diversidad (Maldonado, 2004).

(Donoso ,2005). A entenderse se aprende en cada espacio en que se conlleva la vida con otros . Así ella se enseña principalmente conviviendo. Las dificultades para coexistir con

nuestros semejantes son constitutivas de la convivencia humana. La buena convivencia no es aquella exenta de conflictos, sino que aquella que se nutre de la diversidad. Ello debe aprenderse en la práctica misma.

Así mismo, el concepto de convivencia escolar, es así, un concepto más amplio de lo que suele concebirse. Frecuentemente ha sido homologado al término “disciplina” y al de “conducta”, lo que excluye el componente menos explícito que describe el fenómeno de la convivencia. (Maldonado ,2004).

4.2 Socialización

Definimos la socialización como el proceso por medio del cual la persona humana aprende e interioriza, en el transcurso de su vida, los elementos socioculturales de su medio ambiente, los integra a la estructura de su personalidad, bajo la influencia de experiencias y de agentes sociales significativos, y se adapta así al entorno social en cuyo seno debe vivir» (Rocher, 1980, p.134).

“La socialización primaria es la primera por la que el individuo atraviesa en la niñez; por medio de ella se convierte en miembro de la sociedad. La socialización secundaria es cualquier proceso posterior que introduce al individuo ya socializado a nuevos sectores del mundo objetivo de su sociedad” (Berger y Luckmann, 1995, p.166). Por lo anterior es importante resaltar que las personas con las cuales se está desarrollando esta investigación tuvieron en su infancia diferentes experiencias con sus familias las cuales tuvieron influencia en su manera de actuar, de relacionarse y su personalidad.

A si mismo los autores señalan que la socialización secundaria es, pues, un asunto por el

que se internalizan «submundos» institucionales que discrepan con el «mundo de base» adquirido en la socialización primaria. Ahora entran en juego nuevos agentes de socialización, como las instituciones, ya sean laborales, políticas, religiosas o educativas, por lo anterior es importante tener en cuenta que los estudiantes con los cuales se realizó esta investigación se encuentran en esta socialización primaria ya que cotidianamente se están relacionando en diferentes espacios como son: ámbito educativo, el barrio y diferentes fundaciones que se encuentran en el sector y asisten en horario después de colegio. También es importante tener en cuenta que el punto de partida es la socialización primaria y se parte de ella para construirse la socialización secundaria donde se forma la manera de relacionarnos e interactuar con los demás y con el mundo que nos rodea.

Teniendo en cuenta lo anterior hay que tener en cuenta que la socialización es un proceso de aprendizaje de toda la vida donde se desempeñan diferentes roles dentro de la vida personal, estudiantil en el trabajo y en diferentes espacios donde se desarrollan las personas y se configuran maneras de sentir, actuar y pensar, llegando a definir la personalidad.

4.3 Conflicto

La mayoría de las veces se asume el conflicto como un intruso, como aquel que viene a crear desorden, a acabar con el bienestar; es decir, como algo ajeno a la cotidianidad.

Un conflicto es una tensión de fuerzas que corren en contradicción, muchas veces sucede en nuestro interior, otras veces con otras personas, y en ocasiones entre ideas y colectividades.

Si el conflicto es una tensión de fuerzas, cuando sucede con otras personas se trata de una

tensión proveniente de las diferentes maneras que tenemos de sentir, actuar, pensar, percibir, expresar la realidad. Y así como el conflicto es general es natural, el conflicto pone a las relaciones en una tensión necesaria para profundizar el vínculo, aclarar los lugares de cada cual, en la relación, definir perspectivas y sentidos, expresar sentimientos y percepciones muchas siempre traerá lecciones necesarias para la vida. Por lo tanto, educar para el conflicto se convierte en una herramienta para hacer de este una fuente de conocimiento al superar la lógica de la violencia y la negación. Se afronta esta pugna con habilidad cuando se es capaz de evaluar e identificar de manera precisa estos intereses en uno mismo y en los otros, así como también los sentimientos y las posibilidades de cada uno. Se demuestra habilidad asimismo cuando se sabe expresar estas necesidades y sentimientos con claridad y sin agredir al otro; cuando se pueden autorregular los impulsos naturalmente derivados de los propios estados emocionales; y cuando se sabe elegir la respuesta que se ajusta mejor a las circunstancias, protegiendo y evitando al mismo tiempo arriesgar las relaciones con los demás.

Según Moore (1994) hay cinco tipos de conflictos en función de sus causas:

- Los conflictos de relación: Se deben a fuertes emociones negativas, percepciones falsas o estereotipos, a escasa o nula comunicación, o a conductas negativas repetitivas. Estos problemas llevan frecuentemente a lo que se han llamado conflictos irreales (Coser, 1956) o innecesarios (Moore, 1986), en los que se puede incurrir aun cuando no estén presentes las condiciones objetivas para un conflicto, tales como recursos limitados u objetivos mutuamente excluyentes. Problemas de relación, como los enumerados arriba, muchas veces dan pábulo a discusiones y conducen a una innecesaria espiral de escalada progresiva del

conflicto destructivo.

4.3.1 Los conflictos de información

Se dan cuando a las personas les falta la información necesaria para tomar decisiones correctas, están mal informadas, difieren sobre qué información es relevante, o tienen criterios de estimación discrepantes. Algunos conflictos de información pueden ser innecesarios, como los causados por una información insuficiente entre las personas en conflicto. Otros conflictos de información pueden ser auténticos al no ser compatibles la información y/o los procedimientos empleados por las personas para recoger datos.

4.3.2 Los conflictos de intereses

Están causados por la competición entre necesidades incompatibles o percibidas como tales. Los conflictos de intereses resultan cuando una o más partes creen que para satisfacer sus necesidades, deben ser sacrificadas las de un oponente. Los conflictos fundamentados en intereses ocurren acerca de cuestiones sustanciales (dinero, recursos físicos, tiempo, etc...), de procedimiento (la manera como la disputa debe ser resuelta), o psicológicos (percepciones de confianza, juego limpio, deseo de participación, respeto, etc...). Para que se resuelva una disputa fundamentada en intereses, en cada una de estas tres áreas deben de haberse tenido en cuenta y/o satisfecho un número significativo de los intereses de cada una de las partes.

4.3.3 Los conflictos estructurales:

Son causados por estructuras opresivas de relaciones humanas (Galtung, 1975). Estas estructuras están configuradas muchas veces por fuerzas externas a la gente en conflicto. Escasez de recursos físicos o autoridad, condicionamientos geográficos (distancia o proximidad), tiempo (demasiado o demasiado poco), estructuras organizativas, etc..., promueve con frecuencia

conductas conflictivas.

4.3.4 Los conflictos de valores:

Son causados por sistemas de creencias incompatibles. Los valores son creencias que la gente emplea para dar sentido a sus vidas. Los valores explican lo que es bueno o malo, verdadero o falso, justo o injusto. Valores diferentes no tienen por qué causar conflicto. Las personas pueden vivir juntas en armonía con sistemas de valores muy diferentes. Las disputas de valores surgen solamente cuando unos intentan imponer por la fuerza un conjunto de valores a otros, o pretende que tenga vigencia exclusiva un sistema de valores que no admite creencias divergentes.” (Moore, 1994, p5).

Uno de los criterios más ampliamente utilizados para clasificar los conflictos es el de los actores o personas implicadas. Así Lewicki, Litterer, Minton y Saunders (1994) los clasifican de la siguiente forma:

4.3.5 Conflicto intrapersonal o intrapsíquico

En este nivel el conflicto ocurre dentro de los individuos. El origen de los conflictos incluye ideas, pensamientos, emociones, valores, predisposiciones, impulsos, que entran en colisión unos con otros. Dependiendo del origen del conflicto intrapsíquico, será un dominio de la psicología u otro quien se ocupe de él: psicología cognitiva, teoría de la personalidad, psicología clínica, etc. Tradicionalmente la disciplina de Análisis y Resolución de Conflictos no se ha ocupado del estudio de estos aspectos.

4.3.6 Conflicto interpersonal

Este tipo de conflictos ocurre entre las personas individuales: marido y mujer, jefe y subordinado, amigos, etc. La mayoría de la teoría sobre negociación y mediación se refiere a la

resolución de los conflictos interpersonales.

4.3.7 Conflicto intragrupal

Este tipo de conflicto se da dentro de un pequeño grupo: dentro de las familias, corporaciones, clases, etc... En este nivel se analiza cómo el conflicto afecta a la capacidad del grupo para resolver sus disputas y continuar persiguiendo eficazmente sus objetivos.

4.3.8 Conflicto intergrupalo

En éste último nivel el conflicto se produce entre dos grupos: dos naciones en guerra, sindicatos y patronal, etc. En este nivel el conflicto es muy complicado debido a la gran cantidad de gente implicada y a las interacciones entre ellos. Los conflictos pueden darse simultáneamente dentro y entre grupos.

4.4 Escuela y conflicto

Díaz Aguado (1999) señala que “en la escuela se puede construir una cultura de la no violencia que se oriente a resolver las tensiones y los conflictos, rompiendo la conspiración de silencio que impide que se atajen desde el principio estas acciones destructivas. La propuesta que hace éste autor de realizar asambleas de aula dentro de las tutorías en las que se expongan los problemas, es una forma de prevenir manejar el conflicto de manera violenta ; además, señala que en la escuela deben converger los intereses de educadores, padres y estudiantes alrededor de un trabajo donde se trabaje en pro de mejorar el manejo de conflictos en la escuela ; es de importancia vital el papel protector que ejerce la escuela en el desarrollo psico –social de los niños y adolescentes.

Por lo tanto el papel de la institución educativa es primordial en el desarrollo de procesos que le apunten al manejo del conflicto como una fuente de mejoramiento de los procesos de socialización y educativos que vivencia un sujeto al interior de la misma y de su familia.

Es de importancia vital el papel protector que ejerce la escuela en el desarrollo psico – social de los niños y adolescentes.

En la escuela también se debe prevenir la violencia tal como recomienda el autor Díaz Aguado (1999) haciendo asambleas de aula dentro de las tutorías en las que se expongan los problemas y se adopte una cultura de la no violencia para resolver las tensiones y los conflictos rompiendo la conspiración de silencio que impide que se atajen desde el principio estas acciones destructivas.

4.5 Familia y conflicto

Vamos abordar a continuación algunos conceptos acerca de la familia: Para Alberdi (1982, p. 90). La familia es el “conjunto de dos o más personas unidas por el matrimonio o la filiación que viven juntos, ponen sus recursos económicos en común y consumen juntos una serie de bienes”.

Minuchin (1982) “considera que la familia es un sistema que se transforma a partir de la influencia de los elementos externos que la circundan los cuales modifican su dinámica interna”. También dice que la estructura familiar es “el conjunto invisible de demandas funcionales que organizan los modos en que interactúan los miembros de una familia”, y que “las relaciones e interacciones de los integrantes están condicionadas a determinadas reglas de comportamiento”. Estas definiciones de familia nos permite evidenciar la importancia de

la familia en la sociedad por consiguiente, la familia es una institución social que ha pervivido y se ha modificado de acuerdo con las condiciones socioculturales y económicas en las que se encuentra inmersa, dándose variadas formas de relación familiar, partiendo desde diferentes ángulos según el periodo histórico donde se instala, atendiendo a diversos criterios como: formas de trabajo, relaciones sociales, consanguineidad, la manera de convivencia establecida y leyes impuestas. Cabe resaltar, que a pesar de cada época y sus implicaciones, la familia colombiana no ha cambiado frente a su esencia como núcleo fundamental de la naturaleza social del hombre, a pesar de los tiempos, la familia hasta hoy sigue siendo el primer contexto socializador, por medio del cual se brinda al ser humano los elementos propios de la cultura, que incluye creencias, valores, estructuras, representaciones, que la sigue instaurando como eje fundamental de la sociedad, a pesar de sus distintas modificaciones.

Por otra parte Franco (1994) señala “tres aspectos básicos relacionados con la familia; el primero hace referencia a que la familia como estructura es cambiante y que estos cambios obedecen al periodo histórico y social de cada época; el segundo alude a que en el grupo familiar se da el proceso de socialización primario; este proceso tiene como objetivo que los hijos se comporten de acuerdo a las exigencias vigentes del contexto”, dentro de estos aspectos podemos resaltar que cada miembro de la familia está permeado por su historia de vida y se debe tener en cuenta su individualidad y por lo tanto frente a situaciones conflictivas reaccionan desde las influencias que han recibido en el proceso de crianza de sus familias y cuando debe asumir roles en otras instancias sociales.

Como afirma Sánchez (1984) “la familia es una institución que permite la construcción equilibrada del niño, y por lo tanto de la sociedad, en tanto la figura materna y paterna

proporcionan modelos legítimos que permiten la inserción del hombre al contexto cultural, político y educativo”. Por lo anterior cabe resaltar que la familia es la base fundamental porque es donde los niños y las niñas adquieren normas, reglas y límites que son esenciales en el desarrollo de su vida, lo que reciban de sus familias en las primeras etapas de su vida es lo que permite que desarrollen los diferentes roles que desempeñarán en la sociedad durante su vida.

5. Objetivos

5.1. Objetivo General

Identificar las creencias y prácticas que frente al conflicto que tienen los diferentes actores de una institución educativa Distrital de Bogotá.

5.2 Objetivo específicos

- Identificar los referentes a partir de los cuales los participantes caracterizan las situaciones de conflicto que se presentan en el contexto escolar
- Reconocer las formas de gestión de conflicto que son utilizadas por los participantes.

6. Aspectos Metodológicos

6.1 Tipo de Estudio

Se propone una metodología cualitativa, hermenéutico interpretativa. De acuerdo con

Ashworth (2008), el interés de este tipo de investigación, se focaliza en captar la realidad a través de los ojos de la gente que está siendo estudiada. Se orienta a comprender la aprehensión del mundo, que hacen las personas en términos de las percepciones o significados socialmente compartidos. Las interpretaciones son conceptualizadas como un conjunto de proposiciones lingüísticas que dan cuenta de la forma en que las personas construyen su mundo.

6.2 Participantes

Participaron 10 docentes, 10 padres de familia y 10 estudiantes de la IED. Los docentes trabajan en el área de básica primaria, sus edades oscilan entre los 28 y 50 años y su nivel de escolaridad está entre pregrado, especialización y maestría. Se trabajó con nueve mujeres y un hombre.

En cuanto a los padres de familia, ocho tienen trabajos informales y los que se quedan sin empleo atienden el hogar, los dos restantes trabajan en empresas de seguridad. Sus edades oscilan entre 25 a 38 años de edad. El nivel de escolaridad cinco tienen básica primaria, tres alcanzaron todo el bachillerato y solo dos de los padres no tienen escolaridad. Los participantes fueron dos hombres y ocho mujeres.

Los estudiantes están en los grados segundos y terceros de primaria y están entre los 7 y 8 años de edad, cinco de cada curso.

6.3 Técnicas de recolección de la Información

Cómo técnicas de recolección de información se utilizaron la observación participante

y el grupo focal, Según Monje Carlos (2011) “grupo focal se denomina entrevista exploratoria grupal o “focus group” donde un grupo reducido (de seis a doce personas) y con la guía del moderador se expresa de manera libre y espontánea sobre una temática”.

Por su parte la observación participante según Marshall y Rossman (1989) es “la descripción sistemática de eventos, comportamientos y artefactos en el escenario social elegido para ser estudiado”.

6.4 Procedimiento

La investigación se realizó en las siguientes fases:

1. Fase preparatoria: en esta fase se realizó el marco teórico-conceptual, los antecedentes y la planificación de todo el trabajo que se va a realizar durante la investigación y se realizó por las siguientes etapas:
 - Etapa reflexiva: fue el punto de partida de la investigación cualitativa, aquí fue donde detectó el problema en la institución educativa distrital.
 - Etapa de diseño: Después de la respectiva reflexión realizada de la investigación que se llevó a cabo, en este momento se planificó el proceso de la investigación y se definió: población a estudiar, metodología, las técnicas de investigación para recoger y analizar los datos.
 - Fase del trabajo de campo: primer acercamiento para poder realizar una observación de carácter informal que nos llevó a una primera caracterización del contexto, de la población y de la institución educativa distrital, luego se hizo la indagación de las

dinámicas de la institución educativa distrital para poder elegir los participantes de cada grupo focal como dice Patton (1990). “ofrece algunas orientaciones para seleccionar informantes que dispongan de una rica información”. Luego de la elección de los participantes se organizaron los tiempos de encuentro con los tres grupos focales de acuerdo a la dinámica interna del colegio, se realizaron los encuentros necesarios y recolectamos la información necesaria para cumplir los objetivos de la investigación.

1. Fase analítica: Después de recoger los datos con los grupos focales (estudiantes, padres de familia y docentes) y la observación participante, el análisis se inició desde el trabajo de campo, luego la sistematización y codificación de los datos, el análisis, para tal fin, se lleva a cabo una codificación abierta, axial y selectiva. Por último los resultados de la interpretación de los datos recogidos por medio del establecimiento de cuatro categorías de análisis, que surgen en el proceso.
2. Fase informativa: el proceso de esta investigación finaliza con la presentación de los resultados.

7. Resultados

La información obtenida en los tres grupos focales fue analizada a partir de los planteamientos de La Teoría Fundamentada (Strauss y Corbin, 2002). Triangulada con la información obtenida en las tres sesiones de observación participante. Los resultados obtenidos se presentan a partir de las siguientes categorías de análisis:

Una mirada desde los actores de la comunidad educativa frente al conflicto: “*Un problema muy grande*”

Esta categoría da cuenta de la forma los actores de la comunidad (docentes, padres de familia y estudiantes) comprenden las situaciones de conflicto.

Los docentes participantes señalan que el conflicto surge de diferencias ideológicas, formas de actuar o de intereses diferentes; consideran además que el conflicto puede ser positivo o negativo dependiendo de la forma como los actores involucrados lo asuman y lo gestionen. La siguiente afirmación, de uno de los docentes, da cuenta de estas ideas:

“Considero que presenta los dos aspectos de acuerdo al direccionamiento que se le dé, puede ser positivo en la medida que enriquezca la postura o pensamiento con el otro, mejorar la toma de alguna decisión, pero también puede ser negativo cuando estos no son resueltos de manera adecuada o generan daño en el grupo que se presenten”.

Al indagarse sobre la forma como se vive el conflicto en el contexto escolar en el que se desempeñan, lo consideran negativo ya que generalmente es mediado por la violencia, *“Comunicación no asertiva, mal manejo de emociones, actitud a la defensiva, falta de tolerancia, estado de ánimo, manejo de poder que se evidencia por medio de la violencia y*

las agresiones entre miembros de la comunidad". Adicionalmente señalan que esta forma violenta y generalizada de enfrentar el conflicto se relaciona directamente con el nivel educativo y el contexto familiar y sociocultural de los estudiantes, al respecto uno de ellos afirmó: *"A nivel familiar es cultural y los estudiantes evidencian lo que viven en su hogar"*.

Además de las condiciones físicas de las aulas, el número de estudiantes que cae en hacinamiento, son aspectos que interfieren en el ejercicio educativo y en el adecuado manejo del conflicto, tal como lo manifiesta uno de los docentes: *"Elevado número de estudiantes, entre los que se encuentran significativas diferencias de edad, cognitivas y de pautas de crianza, que dificulta la convivencia y el manejo de los conflictos que se presentan al interior de las aulas"*.

En el análisis de la información realizada en el grupo focal en el que participaron los padres se encuentra que éstos relacionan el conflicto con un concepto negativo de problema, mala comunicación y violencia naturalizada, es decir, el resolver los conflictos por medio de la violencia ya sea al interior del seno familiar y entre vecinos, hace parte de su vida cotidiana, tanto que les resulta "normal". Al respecto algunos de ellos se expresaron de la siguiente manera: *"Es un problema muy grande porque realmente somos intolerantes y todo lo resolvemos con riñas, groserías y más que todo nos vamos a los golpes"*. La mayoría de los padres participantes consideran que el conflicto es negativo ya que lo vinculan con los problemas que enfrentan a diario y las consecuencias de dichos problemas mediados por la violencia. La siguiente afirmación de uno de ellos da cuenta de esta apreciación: *"Los conflictos son asuntos que surgen de una mala comunicación, personas que no se tratan de la manera adecuada en su vida cotidiana"*.

Sin embargo, lo que resulta interesante, es que, aunque la violencia se ha naturalizado como forma de resolver el conflicto, algunos padres son críticos frente a estas prácticas considerándola inadecuada y proponiendo el diálogo como una posibilidad para resolverlo, tal como lo plantea Schnitman (2000, p.25). “Los nuevos paradigmas en resolución de conflictos se asientan en la prácticas discursivas y simbólicas que promueven diálogos transformativos”. Por otra parte, hacen mención, de que no saben manejar o resolver el conflicto debido a la falta de tolerancia, o porque deciden acudir a la violencia: *“Por lo menos yo digo que la intolerancia como de padres como de hijos, porque hay veces que los niños vienen a ser tan groseros con sus compañeros, por lo mismo tanto que nosotros somos groseros con nuestros vecinos, familiares”*.

Al igual que los padres, los estudiantes relacionan el conflicto con peleas y discusiones que surgen como parte del irrespeto por el otro, por sus pertenencias o sus seres amados, tal como lo comenta uno de los estudiantes: *“Los problemas empiezan cuando tratan mal a la mama, tratar mal a los compañeros y que le hagan zancadilla”*. Consideran que el conflicto es negativo ya que desencadenan peleas entre compañeros y que es algo que la profesora puede solucionar. Es así como los estudiantes manifiestan que: *“uno llama a la profesora y ella habla con uno y decirle a uno que pida disculpas y separa a los niños”*

Es posible evidenciar que la perspectiva que tiene cada actor del conflicto, está directamente relacionada con el contexto cultural al que pertenecen, su nivel de escolaridad y por supuesto el ciclo vital en el que se encuentran.

Manejo del conflicto: Escuela Vs Familia: *“Nosotros mismos mandamos a nuestros hijos a que se peleen golpeen o sean groseros”*.

La escuela es la Institución que le permite a las nuevas generaciones acercarse al conocimiento práctico de la ciencia y además es un agente socializador por excelencia, es un espacio privilegiado para aprender a resolver el conflicto de forma pacífica. Esta categoría da cuenta de la ruptura/tensión que se observa entre el discurso que se construye en relación con el conflicto y las prácticas que se observan cuando éste tiene que ser resuelto tanto en el contexto escolar, como en el familiar. Al respecto al indagar con los estudiantes sobre la forma de abordar el conflicto la mayoría de ellos señalan el diálogo y el respeto como una posibilidad frente al disenso, aspecto que se puede evidenciar en la siguiente afirmación de uno de los estudiantes: *“Respetar perdonar y disculparse con él y disculpar antes de la pelea, respetando y hablando, no peleando y hablando quererse darse la mano, respetando no peleando no discutir, compartiendo las cosas de uno, hablar antes de pelear, discutir para perdonar y disculpando el compañero, más respetuosos que se quieran, respetar, perdonar, más responsables no pelear sino entenderse y quererse, no peleando dialogando, llamando a la profesora para que nos separe y llevarlos a coordinación”*. Sin embargo, en la interacción cotidiana es claro que, frente a la variedad de conflictos que diariamente se presentan en la escuela estos son resueltos de manera violenta; es importante resaltar que, a pesar de que esto ocurre no se generan resentimientos entre los estudiantes sus relaciones de amistad no se ven afectadas, probablemente por el momento del ciclo vital por el que atraviesan.

Por otro lado, es importante comprender, que, aunque la escuela hace esfuerzos por resignificar formas violentas de resolver el conflicto, el contexto sociocultural y familiar al que pertenecen los estudiantes, en el cual se ha naturalizado la violencia frente al abordaje del conflicto, no permite que dichos conocimientos sean llevados de forma efectiva a la

práctica; es así como los mismos padres de familia comentan lo siguiente: *“Pues hay algo que dice que uno siempre se tiene que defender y uno les dice a los hijos, uno mismo empieza a decirle a los hijos: a no...usted no se tiene porque dejar, porque es que es usted, obviamente ahí se está creando el conflicto con nuestros hijos y después vienen las quejas y después nosotros no aceptamos que nuestros hijos y nosotros mismos mandamos a nuestros hijos a que se peleen golpeen o sean groseros”*. Otro padre participante se expresó de la siguiente manera: *“El mismo entorno de la sociedad, la vida cotidiana de cada uno, cada quien el estrés diario del transporte, el estrés diario de la situación económica, todo eso lleva a que la persona reacciona de maneras diferentes a las diferentes situaciones cotidianas”*.

Por su parte, los docentes consideran que en el contexto escolar se reproducen las prácticas violentas que frente al manejo del conflicto ocurren, tanto en el ámbito familiar, como barrial y local: Al respecto uno de los docentes expresó: *“Los modelos familiares, el contexto directo, la formación académica. Falta de estrategias de afrontamiento. Repiten los modelos de las casas. La imagen que tienen ellos del manejo del conflicto, el ejemplo que siguen en casa, el mismo entorno y su presión. Elevado número de estudiantes, falta de tiempo, situaciones repetitivas. A nivel familiar es cultural y los estudiantes evidencian lo que viven en su hogar”*. Es así como el contexto familiar al que pertenecen los estudiantes, caracterizado por la naturalización de la violencia, juega un papel determinante en el manejo del conflicto ya que los estudiantes repiten en la escuela los modelos de interacción que ven en casa y en el contexto barrial y con los cuales han sido educados durante el transcurso de su vida. Además de la falta de formación en aspectos fundamentales para gestionar pacíficamente conflicto tales como la tolerancia, la empatía, el respeto, la comunicación

asertiva, entre otros.

Es así como se presenta tensión entre los contenidos que se abordan en la escuela con el fin de capacitar a los estudiantes frente al manejo adecuado del conflicto y lo que éstos vivencian en el desarrollo de su vida cotidiana a nivel barrial y familiar, ámbitos en los que como ya se ha mencionado, la violencia como herramienta para resolver los conflictos se ha naturalizado, reflejado en el maltrato físico y verbal al interior de las familias y las guerras a sangre fría que se viven por la lucha de mercados ilícitos, territorios, riñas entre familias y la lucha diaria por el transporte. Frente a esto los padres manifiestan: *“El mismo contorno de la sociedad, la vida cotidiana de cada uno, cada quien el estrés diario del transporte, el estrés diario de la situación económica, todo eso lleva a que la persona reacciona de maneras diferentes, con rabia, ¿con mal genio...y....si? Pues violentamente, hasta desquitándose con el que no tiene la culpa”*. En cuanto a los conflictos barriales, un profesor hace la siguiente mención: *“En el colegio nos ha tocado lidiar con el luto de los estudiantes que han perdido sus hermanos mayores...sus padres, en las luchas que se generan en agrupaciones que permanecen en el sector, o por alguna riña entre vecinos...y eso, por supuesto que determina la formas en las que se relacionan los estudiantes, estas cosas marcan la vida de una persona:”*

El manejo del conflicto: ¿una asignatura perdida en la escuela?

El conflicto hace parte de la vida de los seres humanos y también de las instituciones como espacios de interacción de los mismos. A nivel de la institución educativa escolar, se presentan conflictos de todo tipo, convivencial, normativo y estructural, llegando a esferas extra institucionales como apoyo para dar manejo y solución en lo posible a los conflictos

que se presentan. Al interior de las instituciones educativas se regula la convivencia por medio del manual de convivencia, estando inherente en ella el conflicto, tal como lo establece la ley 115 en su artículo 87 y los contenidos de las áreas, dándole un enfoque formativo y pedagógico.

Ahora bien, a pesar de la normatividad dispuesta y el esfuerzo pedagógico para aportar a la convivencia escolar y al manejo del conflicto, muchos de ellos no llegan a resolverse y por el contrario se acrecientan y se acentúan en el contexto escolar, teniendo que remitirse a entidades pertinentes, sobre todo los casos en que se vulneran los derechos de los niños y niñas presentes en el contexto escolar. Frente a esto los docentes manifiestan: *“Realmente no se observa un proceso con adecuados seguimientos, y los estudiantes que incumplen con el manual permanecen en la institución por el llamado derecho a la educación, y cómo los estudiantes lo saben y los mismos papás, entonces no respetan nada de lo que se les dice o los acuerdos que se establecen”* *“En muchos de los casos en los que ha sido necesario remitir a los estudiantes a ICBF, o a su EPS...o a la entidad que sea pertinente, la gestión es muy lenta, o no hay respuesta, dejando dilatar los procesos y no se llega a ninguna solución o a adquirir la ayuda que se requiere”*.

Dicha situación genera un sentimiento generalizado dentro de la comunidad educativa, en cuanto a que no se hace nada frente a los actores del conflicto, que no son efectivas las medidas que se toman, ni se cumplen las sanciones que se establecen cuando el caso lo amerita; los padres se expresaron de la siguiente manera: *“Pues...aunque son buenos hay algunos papás que no hacen lo que el colegio les aconseja y no ayudan y lo hijos siguen por las mismas y yo pienso que el colegio no hace nada y el niño sigue haciendo conflictos en el*

salón...y eso si no está bien, porque la gente se enseña a no respetar”. “Hay niños, que, ¿aunque no respetan y se portan demasiado mal...si? Pegándole a los compañeritos... los roban, sí?, mejor dicho son abusivos...no pasa nada, yo no sé si tendrán palanca o que...pero siguen en el colegio, y...pues uno tiene que enseñarle a sus hijos a defenderse...a no dejarse, para que no lo cojan de bobo”

Es así, como la normatividad extra institucional empieza a jugar un papel determinante dentro del manejo del conflicto en la escuela, ya que algunos de los conflictos que se presentan hacen necesaria la intervención de figuras externas como el ICBF, Hospital de Vista Hermosa, La Policía de Infancia y Adolescencia y las EPS, las cuales actúan de forma ineficaz ante las situaciones que se presentan en la institución, o se limitan en el cumplimiento de sus funciones basándose en la misma ley. Es importante tener en cuenta, que la complejidad del contexto sociocultural de la comunidad educativa, requiere mayor intervención de los entes mencionados anteriormente, dejándolos sin la cantidad de personal necesario para atender las situaciones conflictivas, dejando así los procesos inconclusos o dilatados.

Dicha situación tiene directa relación con las presentes políticas públicas que atienden las necesidades de los menores, las cuales al parecer son ineficientes y necesitan ser reformadas para llevar a cabo un servicio eficaz que beneficie la comunidad y que respalde el ejercicio pedagógico de la institución educativa.

8. Discusión

Las creencias y prácticas de la población sujeto de investigación, frente al conflicto como parte de la convivencia en el contexto escolar, se ven vinculadas directamente con su nivel

educativo, su historia y el contexto sociocultural en el que se desarrollan sus vidas. Teniendo en cuenta que las creencias y prácticas son dinámicas y que se moldean de acuerdo a la sociedad y la cultura Giddens (1991, p.61). Dice que “nuestras personalidades y perspectivas están fuertemente influenciadas por la cultura y la sociedad en la que nos ha tocado vivir. Al mismo tiempo, en nuestro comportamiento cotidiano recreamos y reconstruimos activamente los contextos cultural y social en los que tienen lugar nuestras actividades”.

Teniendo en cuenta la naturalización de la violencia a nivel familiar, barrial y escolar, se comprende que los procesos de socialización, vistos desde Berger y Luckmann (1986), a nivel primario y secundario están significativamente afectados, perpetuando modelos de interacción social, que no logran verse desgastados a pesar de las acciones pedagógicas, académicas y hasta sancionatorias, que la escuela como institución mediadora entre el individuo y la sociedad ejerce.

Berger y Luckman (1986) proponen que el lenguaje empleado en la vida cotidiana, constituye el mapa que dirige y coordina las acciones del individuo, teniendo en cuenta que la cotidianidad del contexto está enmarcada desde la violencia, es posible comprender, que desee allí se han configurado sus actuales forma de interacción, que distan mucho de las habilidades que se buscan desarrollar en la escuela, desde lo teórico, frente a la convivencia y el manejo del conflicto. En cualquier contexto social, sin importar que tan diferentes puedan ser sus características siempre está presente el conflicto, lo que marca la diferencia es la forma en la que se percibe y asume, definiéndolo como positivo o negativo. Si bien es cierto, la forma en la que se asume el conflicto depende de unas habilidades que posee la persona o grupo social que lo enfrenta, tales como la empatía, la escucha, el respeto por el otro y su

opinión, la capacidad de ceder, entre otras.

Es evidente que, en el contexto de la presente investigación, no todos los actores involucrados cuentan con las habilidades para resolver el conflicto y comprenderlo como una oportunidad para el encuentro. Es por esto que se habla de una naturalización de la violencia como parte del conflicto, entendida la naturalización como: “Toda vez que un concepto se convierte en imagen, pierde su carácter simbólico arbitrario y se convierte en una realidad simbolizada con existencia autónoma.”(Araya, 2002). Lo que representa que, por medio de un proceso psicosocial histórico, la violencia ha pasado a ser tan común que los habitantes del contexto la reproducen con mucha facilidad y frecuencia ante algún evento. Es importante tener en cuenta que desde el inicio los habitantes del contexto han tenido que ganar desde sus propias viviendas, por medio de la violenta lucha contra el Estado, algunos otros han llegado al territorio como producto de un desplazamiento violento y forzado y, a diario, debido a las condiciones sociales y culturales a las que pertenecen, enfrentan riñas entre bandas criminales organizadas, pandillas de adolescentes y peleas entre vecinos; logrando o no sus objetivos, la violencia siempre es protagonista. Más que representar un problema social, es un legado cultural que bien o mal les ha permitido tener un lugar en el mundo y preservar su existencia y configurar sus formas de actuar.

Ahora bien, no es posible reducir al ser humano como un sujeto pasivo, sin capacidad de transformar su entorno, su cultura y sociedad. Si bien es claro que todo el bagaje histórico-cultural que conforma el contexto en el que se desarrollan sus vidas tienen un papel determinante, también es cierto que, por medio de herramientas pedagógicas innovadoras, se pueden establecer relaciones con otras esferas sociales, otros contextos que aporten

conocimientos que no solo transformen a la persona que los recibe sino también al contexto. Por otra parte, Vigotsky, por medio del enfoque histórico cultural y la actividad humana, propone una posibilidad para que el ser humano trascienda a la esfera social a la que pertenece, ya que, así como el contexto sociocultural incide en la formación de la personalidad, éste proceso no es unidireccional y así mismo la persona puede incidir en las dinámicas sociales. Solo es necesario que, por medio de los procesos de aprendizaje desarrollados en la escuela, se logren conocer e interactuar otros espacios sociales, para que así el estudiante se dote de nuevas herramientas representadas en conocimientos, nuevas percepciones de la realidad, y así poder aportar a la transformación de su contexto, en este caso puntual, de las prácticas y creencias que se tienen frente a la convivencia y el conflicto inmerso en ella.

Es así, cómo es posible comprender que la escuela, en contextos con las características señaladas, debe evaluar el trabajo que se está llevando a cabo, con el fin de diseñar estrategias pedagógicas que permitan formar estudiantes preparados para contribuir a la transformación de su cultura inmediata, además de involucrar de forma activa a los padres de familia, con el fin de trabajar de forma conjunta, por medio de escuelas de padres o algún tipo de trabajo comunitario que apoye el desarrollo de habilidades convivenciales y a la construcción de una nueva percepción frente a la realidad, que propicie el desarrollo de la comunidad educativa.

En conclusión, aunque la escuela hace todo un ejercicio pedagógico para capacitar y formar a los estudiantes frente a la convivencia y el adecuado manejo del conflicto, necesita en primer lugar que se dé un ajuste en la políticas públicas frente a la infancia, o por lo menos frente a su cumplimiento y gestión y en segundo lugar, frente a la atención de la población

en cuanto a sus condiciones y calidad de vida a nivel individual y familiar de los habitantes del sector; con el fin de trabajar de forma mancomunada y poder alcanzar mejores resultados y un mayor impacto frente a la convivencia y el manejo del conflicto, es decir, generar un ambiente en el que los estudiantes y sus familias puedan llevar a la práctica todo lo que aprende en la escuela, y deje de ser un discurso más que se repite, sin ningún impacto. Es decir, sin un trabajo mancomunado entre todas las instituciones del Estado, el conflicto seguirá siendo una asignatura perdida no solo de la escuela, sino del Estado, perpetuando la violencia como ruta para resolver los conflictos

9. Conclusiones y recomendaciones

El conflicto está constituido dentro de la comunidad educativa como un problema o acontecimiento negativo que debe ser regulado por medio de la sanción y que en ocasiones toma proporciones que se salen de las rutas de atención establecidas por la institución educativa e incluso por entidades externas que hacen parte de la comunidad. Es evidente que la población de padres y estudiantes, hacen uso frecuente de la violencia verbal o física para abordar los conflictos, como parte de un legado cultural construido a partir de las prácticas cotidianas y la influencia de los medios de comunicación, prácticas que han interiorizado mucho más que el discurso que aprenden en la escuela y del cual dan cuenta a nivel verbal.

Es evidente que el conflicto está abordando desde un enfoque de intervención mas no de prevención, debido a las condiciones culturales, sociales y psicológicas de la población estudiada y que además las medidas y herramientas empleadas por parte del sistema educativo para intervenir son insuficientes dada la complejidad de la situación.

Se hace necesario que la escuela construya propuestas que respondan a las necesidades de la población y que tengan un impacto significativo en la transformación de su cultura, sobre todo buscando desnaturalizar la violencia de sus prácticas y creencias. Es así como las acciones encaminadas a fortalecer la convivencia y a educar frente al manejo del conflicto deben tener en cuenta el contexto social y cultural, con el fin de generar proyectos que respondan a la formación de los actores de la comunidad, por medio de herramientas creativas que generen un impacto significativo empleando como sugerencia la animación sociocultural y el trabajo comunitario, ya que permiten la visualización de nuevas formas de relación y de pensar en sí el conflicto y su forma de enfrentarlo, entrenándolos en habilidades como la

negociación, arbitramento, mediación y conciliación.

Es importante resaltar las fortalezas de los padres de familia como son la disposición para participar en procesos de formación propuestos por la escuela y el respeto que tienen en su gran mayoría por los funcionarios del colegio.

10. Referencias Bibliográficas

- Anthony, M.; Lindert, R. (2012). *Matoneo entre niñas, un libro indispensable para padres y educadores*. Bogotá: Editorial Panamericana
- Alberdi, I. (1982). Un nuevo modelo de familia. *Papers*, 18, 87-113. Recuperado de: <https://ddd.uab.cat/pub/papers/02102862n18/02102862n18p87.pdf>
- Araya, Sandra. 2002. *Las representaciones sociales: Ejes teóricos para su discusión*. Cuaderno de Ciencias sociales 127. Facultad de Latinoamérica de Ciencias Sociales (FLASCO): Costa Rica: Recuperado de: <http://www.flasco.or.cr/fileadmin/documentos/FLASCO/Cuaderno127.pdf>
- Berger, Peter L. y Luckmann, Thomas (1995). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires. Amorrortu editores. Obra original publicada en 1967. Recuperado de: http://cepsifotocopiadora.com.ar/archivos/folios/32166_2015825.pdf
- Díaz Aguado (1999) . “Jornadas sobre escuela y sociedad”. Santander.
- Donoso, R. (2005). *Metodologías de trabajo para el mejoramiento de la calidad de la convivencia escolar*. Chile: Gobierno de Chile. Recuperado de: http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia_escolar/doc/201104251146320.Convivencia_Escolar_Metodologia_de_Trabajo_para_las_Escuelas_y_Liceos_comprometidos_con_la_calidad_de_la_Educacion.pdf
- Chaux, E. (2012). *Educación, convivencia y agresión escolar*. Bogotá: Ediciones Uniandes. Recuperado de: <http://repositorio.uniandes.edu.co/xmlui/handle/1992/15504>
- Franco, S. (1994). *Violencia intrafamiliar, cotidianidad oculta*. Medellín: Uryco

Galtung, J. (1995). *Violencia, paz e investigación sobre la paz*. Galtung, Johan. Sobre la paz,

Barcelona, Editorial Fontamara.

Granados, M. C. (2001). *Conflicto: ¿ problema o invitación?*. Pontificia Universidad

Javeriana. Recuperado de:

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6u2_cK_iH6sC&oi=fnd&pg=PA12&dq=Granados,+Mar%C3%ADa+\(2001\),+Conflicto:+%C2%BFproblema+o+invitaci%C3%B3n%3F,+&ots=ZbkCNebTe5&sig=CQ3NWDrikFrNJM-RgsGj0c7UQWY#v=onepage&q=Granados%2C%20Mar%C3%ADa%20\(2001\)%2C%20Conflicto%3A%20%C2%BFproblema%20o%20invitaci%C3%B3n%3F%2C&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6u2_cK_iH6sC&oi=fnd&pg=PA12&dq=Granados,+Mar%C3%ADa+(2001),+Conflicto:+%C2%BFproblema+o+invitaci%C3%B3n%3F,+&ots=ZbkCNebTe5&sig=CQ3NWDrikFrNJM-RgsGj0c7UQWY#v=onepage&q=Granados%2C%20Mar%C3%ADa%20(2001)%2C%20Conflicto%3A%20%C2%BFproblema%20o%20invitaci%C3%B3n%3F%2C&f=false)

Hospital Vista Hermosa I Nivel, (2010), empresa social del Estado. *Análisis de situación*

en salud Localidad de Ciudad Bolívar. Recuperado de:

http://www.hospitalvistahermosa.gov.co/web/node/sites/default/files/boletines_2013/diagnostico/DIAGNOSTICO_LOCAL_2011.pdf

López De Mesa-Melo; Clara Carvajal –Castillo; César Andrés; Urrea-Roa Nel; Soto-Godoy María

Fernanda.(2013) *Factores asociados a la convivencia escolar en adolescentes*. Educación y educadore, Vol.16. Pp.338-410

Marín, A. L. (2004). *Sociología: una invitación al estudio de la realidad social*. Ediciones

Universidad de Navarra. EUNSA. Recuperdo de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=247255>

Maldonado, H., Ulla, N. M., Bracamonte Gómez, C., Ruiz Nieto, S. G., Galli, M., Abascal, M. S.,

... & Caballero, R. (2004). *Convivencia escolar: ensayos y experiencias* (No. 37.06).

Taller de Arquitectura Mauricio Rocha. Recuperado de: <http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?IsisScript=UCC.xis&B1=Buscar&formato=1&cantidad=50&expresion=TALLER>

Marshall, Catherine & Rossman, Gretchen B. (1989). *Designing qualitative research*. Newbury

Park, CA: Sage

Martín, E., & Lamarca, I. (2006). *Convivencia y conflictos en los centros educativos*. Informe

extraordinario Ararteko al Parlamento Vasco. pag, 134.

Martínez, A. A. (2005). *Cárcel y trayectorias psicosociales: actores y representaciones sociales*

(Vol. 4). Alberdania. Recuperado de:

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=aRfbBwDCmy8C&oi=fnd&pg=PA15&dq=Arnos+Martinez,+Ainara,+2005.+C%C3%A1rcel+y+trayectorias+psicosociales:+actores+y+representaciones+sociales.+Alberdania+\(Espa%C3%B1a\).&ots=bBjIIFE9A&sig=aEuInRej5AX8EmXnR1-3dAtolvc#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=aRfbBwDCmy8C&oi=fnd&pg=PA15&dq=Arnos+Martinez,+Ainara,+2005.+C%C3%A1rcel+y+trayectorias+psicosociales:+actores+y+representaciones+sociales.+Alberdania+(Espa%C3%B1a).&ots=bBjIIFE9A&sig=aEuInRej5AX8EmXnR1-3dAtolvc#v=onepage&q&f=false)

Minuchin, S. (1982). *Familias y terapia familiar* Buenos Aires: Gedisa. Minuchin, S. (1984).

Calidoscopio familiar. Barcelona: Paidós. Minuchin, S., & Fishman ...

Moreno, H. (2008). *Disciplina, convivencia y violencia escolar. Reflexiones y soluciones*.

Bogotá: Ediciones SEM

Moore, Christopher (1994),: "El Proceso de Mediación, Métodos prácticos para la resolución

de conflictos", Edit. Gránica

Monjes Alvarez (2011) Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa, Guía didáctica. Universidad SurColombiana. Facultad de Ciencias Sociales y humanas. Programa de comunicación social y periodismo. Neiva

Parra, R.; González, A.; Moritz, O.; Blandón, A. B. (1999). La Escuela Violenta. Bogotá: TM

Editores.

Pinheiro, S. (2006). Informe mundial sobre la violencia contra los niños y niñas. Ginebra: Publicaciones Naciones Unidas.

Rocher, Guy (1990). Introducción a la sociología general. Barcelona. Herder.

Schnitman, Dora (2000). Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos perspectivas y prácticas. Granica.

11. Anexos

11.1 Tabla codificación de datos

Narraciones de los docentes	creencias de los docentes	Prácticas de los docentes	Narraciones de los padres de familia	Creencias de los padres de familia	Prácticas de los padres de familia	Narraciones de los estudiantes	Creencias de los estudiantes	Prácticas De los estudiantes
<p>P1 Es una situación que atenta contra la armonía y el equilibrio-problema, discusión o distanciamiento que se genera a partir de las diferencias ideológicas entre las personas, cuando dos o más personas no están de acuerdo con los ideales o modo de actuar de otra persona o grupo, es la dificultad que se da para mantener una relación interpersonal por un desacuerdo, es una situación que se sale de la normalidad, es la diferencias de pensamientos de las personas, es una inconformidad que se</p>	<p>Consideran que el conflicto surge de las diferencias ideológicas, formas de actuar o de intereses, en el que una de las partes intenta imponer su punto de vista.</p> <p>La falta de diálogo y tolerancia de la población representa un conflicto.</p>	<p>Relacionar el conflicto con las diferencias que surgen entre las personas debido a sus posturas.</p> <p>Lo asume como un proceso de tensión que no llega a buen término y no como un proceso natural en la relaciones personales.</p>	<p>P1 Es un problema sin resolver, o más bien es una diferencia entre personas. Eee...a veces nosotros como adultos no tenemos tolerancia. ..y... a veces todo lo resolvemos a punta de groserías o a golpes. eeee...El conflicto siempre es un problema.. .y el problema en general siempre genera más conflictos. ..eeee mmm los expande... y los problemas no permiten que se resuelva... y Es una pelea...un conflicto sin</p>	<p>Relacionan el conflicto con el concepto de problema, mala comunicación y violencia cotidiana.</p> <p>Hacen mención de que no saben manejar o resolver el conflicto debido a la falta de tolerancia, o por que deciden acudir a la violencia</p>	<p>Abordar el conflicto como un problema, haciendo uso de agresiones físicas, verbales, entre otras que no les permite llegar a acuerdos, deteriorando así la convivencia.</p>	<p>P1 Es que uno se empieza a pelear y discutir con los demás, es porque uno empieza a pelear, porque uno le pega, porque se pelean, porque tratan mal a la mamá, porque se portan mal, porque digamos uno le quita</p>	<p>Al igual que los padres relacionan el concepto del conflicto con peleas y discusiones que surgen como parte del irrespeto por otro o por sus pertenencias</p>	<p>Abordar el conflicto como problema, haciendo uso de agresiones físicas, verbales, entre otras que no les permiten llegar a acuerdos, deteriorando así la convivencia</p>

<p>presenta entre dos personas y no saben solucionar o llegar a un acuerdo, es aquel que se genera por la diferencia de intereses o percepciones de cada individuo frente a determinada circunstancia, la falta de dialogo entre las personas y la falta de tolerancia, cuando se produce un enfrentamiento entre una o varias protagonistas donde una de las partes intenta imponerse, es algo que influye cuando se va a tomar una decisión es una tensión que genera conflicto.</p>			<p>resolver .porque hay diferentes opiniones y se genera un conflicto. Muchas veces no sabemos solucionar las cosas y se crean los conflictos. Son peleas son agresiones donde hay poca tolerancia. Es un conflicto en el que nosotros los padres no sabemos expresarnos para llegar a un acuerdo. Es un problema muy grande porque realmente somos intolerantes y todo lo resolvemos con riñas, groserías y más que todo nos vamos a los golpes. Los conflictos son asuntos que surgen de una mala comunicación, personas que no se tratan de la manera adecuada en su vida</p>			<p>el borrador a alguien y el empieza a pelear , porque uno está quieto y el otro lo empieza a molestar , comienzan a correr y le hacen zancadilla , porque hay discusiones,</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--	--

			cotidiana.					
<p>P3:</p> <p>No ponerse en el lugar del otro. La violencia familiar que se refleja en el colegio.</p> <p>La defensa de los propios intereses por encima de los derechos del otro.</p> <p>Por quitar objetos personales, por reglas de juego, por desacuerdo. El uso inadecuado del lenguaje y la comunicación.</p> <p>Poca tolerancia y empatía.</p> <p>La intolerancia, impulsividad, el rencor y la venganza.</p> <p>Falta de comunicación. No solucionar los problemas dialogando. Comunicación no asertiva, mal manejo de emociones, actitud a la defensiva, falta de tolerancia, estado de ánimo, manejo de poder.</p> <p>Falta de tolerancia, manejo de sentimiento. Disputa de valores, falta</p>	<p>Considera que el contexto familiar al que pertenecen los estudiantes juega papel determinante en el manejo del conflicto, además de la falta de algunas cualidades frente a la convivencia tales como la tolerancia, el respeto, comunicación asertiva entre otros.</p>	<p>Relacionar el contexto familiar del estudiante con su forma de comportarse frente al conflicto y con la falta de formación de tolerancia y empatía para resolver los conflictos.</p>	<p>P3:</p> <p>Mi opinión es acerca de que desafortunadamente día tras día se ha perdido mucho el respeto no hay tolerancia y se ha perdido la moral.</p> <p>Eeee aquí cada día la persona, nosotros como adultos, los niños, somos muy groseros y en el momento explotamos y la otra persona no va a escuchar y también va a explotar y es ahí donde se causa todo eso.</p> <p>Yo creo que... se han perdido muchos valores y eso influye como a que se vaya perdiendo el respeto, el valor y el amor por los demás.</p> <p>Somos demasiado permisivos y con el tiempo</p>	<p>Piensen que el ejemplo que le dan a sus hijos impacta significativamente su forma de relacionarse y resolver los conflictos, además de la pauta de crianza que llevan a cabo y el contexto cultural marcado por la toma de decisiones que se enfocan hacia la individualidad.</p>	<p>Llevar a cabo pautas de crianza que favorecen la formación adecuada de sus hijos frente al conflicto.</p>	<p>P3:</p> <p>Porque le quitan las cosas y comienzan a pelear.</p> <p>Porque le quitan las cosas a uno y no se lo quiere dejar quitar y empiezan a pelear por eso.</p> <p>Porque le hacen zancadilla y empiezan a pelear.</p> <p>Porque tratan mal a la mamá y empiezan a pelear.</p> <p>Porque tiene cinco pesos y se los quitan.</p> <p>Porque le quitan</p>	<p>Para los estudiantes antes la causa de los conflictos se relaciona con las faltas de respeto hacia la persona a nivel físico y emocional.</p>	<p>Con regularidad se ofenden entre ellos, vinculando a sus ofensas personas importantes para sus compañeros como lo es su mamá. Hacen uso abusivo de las pertenencias de los demás y existen también agresiones físicas.</p>

<p>de comprensión, diferencia en estilos, falta de tolerancia.</p>			<p>pues mire esta sociedad como está. lo que pasa es que muchas veces nosotros los padres muchas veces no nos damos cuenta de la realidad de la vida, eee, vemos que nuestros hijos de pronto son agresivos, son groseros porque nosotros lo estamos haciendo y muchas veces somos alcahuetes con nuestros hijo, por eso es que muchas veces ya no hay respeto, ya no hay nada.</p> <p>Pues hay algo que dice que uno siempre se tiene que defender y uno le dice a los hijos uno mismo empieza a decirle a los hijos: a no...usted no se tiene porque dejar, porque es que es usted, obviamente ahí se está</p>			<p>una cosa y el otro lo persiguen porque no se lo quiere dar. Porque le quitan el lápiz.</p> <p>Porque le echan la maleta a la basura y empiezan a pelear.</p> <p>Porque le tiran el borrador y empiezan a pelear.</p> <p>Porque le tiran el borrador y la maleta y le hacen zanca dillas y comienzan a pelear y se jalan el pelo.</p>		
--	--	--	--	--	--	---	--	--

			<p>creando el conflicto con nuestros hijos y después vienen las quejas y despues nosotros no aceptamos que nuestros hijos y nosotros mismos mandamos a nuestros hijos a que se peleen golpeen o sean groseros ...</p> <p>eso si es verdad..</p> <p>Pues yo creo que gran parte del conflicto se ha creado porque o estamos como pre parándonos para vivir en sociedad, o sea se ha generado como mucho individualismo y todos hacemos las cosas sin pensar de pronto en lo que puede generar, en los vecinos, en los familiares o inclusive en la</p>					
--	--	--	---	--	--	--	--	--

			<p>misma pareja entonces tomamos decisiones pensando mucho individualmente y en mirar digamos como puede afectar nuestro contorno, entonces de ahí se pueden originar conflictos porque cada persona esta pensando en su propio beneficio y no en cómo se puede afectar a la comunidad.</p>					
<p>P5: No hay un punto de equilibrio en cuanto a la aceptación y respeto por los derechos del otro. En ocasiones no se cuenta con las herramientas adecuadas por lo tanto no se dan soluciones directas al conflicto cuando es reiterativo. Se realiza de manera oportuna sin</p>	<p>Piensan que las herramientas para resolver los conflictos son insuficientes y lo relacionan con el ejercicio de la sanción.</p> <p>Adicional relacionan la</p>	<p>Vincular el manejo del conflicto con procesos pedagógicos y sancionatorios.</p>	<p>P5: Eeeeeee..la forma en la que solucionan el conflicto acá en el colegio me parece una buena que los profesores y las personas que trabajan acá dentro de la institución saben y tienen reglas para</p>	<p>Consideran que el manejo que se da dentro del colegio frente al conflicto es adecuado puesto que tiene normas claras y valoran el diálogo que tienen el docente estudiant</p>	<p>Relacionan los talleres, capacitaciones, citaciones que reciben tanto padres como estudiantes, con el manejo del conflicto en el contexto</p>	<p>P5: Es como la profesora para que no volvamos a pelear, está bien porque la profesora viene y no seguimos</p>	<p>La docente encargada representa para los estudiantes antes la dirección y mediación frente al manejo del conflicto, reconociendo en</p>	<p>Depender de una figura de autoridad para abordar sus conflictos y regular su comportamiento.</p>

<p>embargo aún se tiene que trabajar más en la raíz. Es inadecuada. En ocasiones se soluciona de una manera paulatina y no se llega a un término definitivo. En algunos casos son efectivos sobre todo cuando se siguen los procesos. En algunas ocasiones no es el más adecuado puesto que el manejo debe ser teniendo en cuenta todas las partes involucradas para poder mediar en la situación. No tienen seguimientos, no se aplican sanciones pedagógicas y por eso se repiten. La mayoría de ellos son resueltas de manera agresiva sin importar las consecuencias que pueda acarrear.</p> <p><i>“Realmente no se observa un proceso con adecuados seguimientos, y los estudiantes que incumplen con el manual permanecen en la</i></p>	<p>importancia de los procesos y el seguimiento de los mismos con el adecuado abordaje de los conflictos.</p>		<p>poder solucionar los problemas de los muchachos de igual manera ellos aconsejan dialogar mucho en la casa con los muchachos pues para que no sean violentos o no sean agresivos con sus compañeros y profesores acá en el colegio.</p> <p>Eeee..escuchar, respetar para que ellos de aquí a mañana. O nosotros también seamos personas de bien.</p> <p>La manera que manejan los conflictos en la institución me parecen que son buenos por lo cual ellos nos dan como las charlas didácticas. y autoriza las personas capacitadas para hacernos talleres y de igual manera pues ahí</p>	<p>e para contribuir a su formación como persona.</p>	<p>escolar.</p>	<p>mos peleando más, es bien porque uno acaba con las discusiones, es bien porque uno llama a la profesora y ella habla con uno y decirle a uno que pida disculpas, la profesora puede hacer que los demás no se peleen, es bien porque la profesora puede llamar a la coordinación, porque la coordinadora puede</p>	<p>ella la autoridad que tiene para hacerlo por su status. Es posible evidenciar que los estudios antes son poco autónomos para abordar los conflictos que se presentan en su cotidianidad.</p>	
---	---	--	---	---	-----------------	---	---	--

<p><i>institución por el llamado derecho a la educación, y cómo los estudiantes lo saben y los mismos papás, entonces no respetan nada de lo que se les dice o los acuerdos que se establecen” “En muchos de los casos en los que ha sido necesario remitir a los estudiantes a ICBF, o a su EPS...o a la entidad que sea pertinente, la gestión es muy lenta, o no hay respuesta, dejando dilatar los procesos y no se llega a ninguna solución o a adquirir la ayuda que se requiere”.</i></p>			<p>uno y los estudiantes pueden entender más sobre el respeto al problema.</p> <p>Las formas que tiene el colegio son muy buenas, pues a mí me parece, todo depende de uno como padre si sabe escuchar, si sabe tener la suficiente mente, la suficiente madurez para afrontar el problema y saber lo que le están diciendo.</p> <p>Hablar y poder solucionar las cosas, de un conflicto uno debe pensar primero en los hijos que uno les está enseñando a ellos la buena educación y si ellos responde de mala manera pues ellos van a aprender es más la pelea que uno tiene que el buen trato que uno le está</p>			<p>separar a los niños, está bien porque la profesora nos puede separar, está bien porque uno ya no puede pelear más, está bien porque la profesora nos separa y no se hacen zancadilla ni se jalan del pelo .</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--	--

			<p>enseñando , uno hay que enseñarle como con actos, lo que uno les está diciendo .</p> <p>Pienso que la manera de resolver los conflictos es dialogando o y respetando las normas ya establecidas tanto en el colegio como en los padres que sean flexibles tanto con unos como para los otros.</p> <p>Pues el colegio siempre quiere lo mejor para nuestros hijos porque los están educando y siempre han querido lo mejor.</p> <p>Yo tengo muy buena opinión del colegio porque obviamente siempre cuando se presentan conflictos o algo siempre se le va a hacer el llamado a los padres y a los niños, porque y porque</p>					
--	--	--	---	--	--	--	--	--

			<p>paso, obviament e nosotros muchas veces como papas, no hay otra vez me llamaron la atención, otra vez mi hijo, no, tenemos que entender que si nosotros somos agresivos y damos mal ejemplo en la casa obviament e los niños vienen a expresar eso acá, por qué? porque obviament e ellos tienen más compañeritos de la misma edad y ellos se pueden hacer conflicto, como en la casa nosotros obviament e como adultos llegamos y los maltratamos los tratamos mal, los golpeamos pues creemos que como somos grandes podemos maltratar a nuestros hijos porque son unos seres</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

			<p>humanos pequeños y en cambio acá ellos vienen y crean el conflicto porque están de las mismas edades y no son tolerantes, no son comprensivos con cada compañero.</p> <p>Pues yo creo que estamos bien, porque primero identifican el conflicto y después llaman al diálogo.</p>					
<p>P10:</p> <p>Puede llegar a ser positivo si se tienen las herramientas o estrategias adecuadas para ser intervenido y por ende no existe quien gana o pierde, simplemente se ve como un proceso de aprendizaje. Positivo pues a partir de ello cada parte puede reconocer sus equívocos. Considero que presenta los dos aspectos de acuerdo al</p>	<p>Define el conflicto en negativo o positivo, según el manejo que se le dé y la postura que se tenga frente al mismo.</p> <p>Dentro del contexto socio-cultural en el que desempeña</p>	<p>Definir el conflicto como positivo y negativo según el manejo que se le dé como agente externo y la postura que asuman los actores involucrados para resolver</p>	<p>P10:</p> <p>Yo pienso que es negativo porque siempre termina en problemas, se de niños los problemas son pequeños, pero si es de nosotros los adultos no se sabe hasta dónde lleguen las cosas.</p> <p>Eeee... pues es como malo porque siempre hay mucha</p>	<p>Consideran que el conflicto es negativo ya que lo relacionan con los problemas que enfrentan a diario y las consecuencias de dichos problemas mediados por la violencia.</p>	<p>Relacionar el conflicto que surge de las diferencias naturales de las personas dentro de la convivencia, como un problema y no como la oportunidad de mediar, acordar y aprender por</p>	<p>P:10</p> <p>Es negativo porque pues peleamos y no debemos pelear, es negativo porque el otro empieza a pelear más y sigue peleando,</p>	<p>Consideran que el conflicto es negativo ya que desencadenan peleas entre compañeros que la profesora debe solucionar.</p>	<p>Relacionar el conflicto con la pelea y por ende definirlo como algo negativo, debido a la forma en que en su cotidianidad abordan el mismo.</p>

<p>direccionamiento que se le dé, puede ser positivo en la medida que enriquezca la postura o pensamiento con el otro, mejorar la toma de alguna decisión, pero también puede ser negativo cuando estos no son resueltos de manera adecuada o generan daño en el equipo de trabajo. Puede ser una oportunidad para mejorar siempre y cuando se tenga un juicio claro y no se miren intereses personales. Es positivo en algunos casos siempre y cuando se pueda mejorar. Cuando el conflicto nos deja un aprendizaje puede ser positivo, también es positivo cuando los implicados asumen sus errores y los aceptan. Es positivo en la manera en que todo lugar hay diferencias y lo bueno es buscar la</p>	<p>añan su profesión, lo consideran negativo ya que siempre es mediado por la violencia.</p>	<p>ro.</p>	<p>violencia, golpes, groserías y hasta muertes.</p> <p>Yo pienso que es negativo porque si nos escucháramos no existirían los conflictos, pero como no nos escuchamos...eso es lo que pasa...los conflictos.</p>		<p>medio de la experiencia.</p>	<p>es negativo porque le quitan las cosas y empiezan a formar la pelea, es negativo porque uno está quieto y le empiezan a tratar mal la mamá y entonces uno llama a la profesora, negativo porque a uno le quitan las cosas y uno empieza a pelear, es negativo porque están ahí y empiezan a pelear, es negati</p>		
---	--	------------	---	--	---------------------------------	--	--	--

<p>solución adecuada. Malo cuando se opta por solucionar de otra forma. Puede ser positivo si se tiene en cuenta que se trata de aceptar y respetar la percepción de cada individuo frente a determinada situación puesto que no necesariamente cuando hay un conflicto existe violencia, es cuestión de aprender de la situación que nos llevó a él. No me parece porque en esta comunidad lo manejan con agresividad y llegando a mayores situaciones. Positivo aumenta la toma de decisiones y se establece la propia identidad.</p>						<p>vo para que separen a los niños y no se agarren más, en negativo porque siguen peleando más, es negativo y la profesora los puede separar, en negativo porque la profesora los puede separar y no se agarran más.</p>		
<p>P6: Entre los estudiantes. Entre docentes-estudiantes, padres de familias, padres de familia – directivas. Entre pares</p>	<p>Se evidencia que el conflicto está presente en las relaciones que se presentan entre</p>		<p>P6:</p>			<p>P6: Los niños porque los niños tienen muchos alcances y pueden pelear</p>		

<p>(estudiantes), entre padres-docentes, entre docentes. Estudiantes. Entre estudiantes padres de familia. Los estudiantes y padres de familia. Entre los estudiantes. Entre pares. Padres y niños. Maestros maestros directivos. Estudiantes, padres de familia y docentes.</p>	<p>todos los actores de la comunidad educativa.</p>					<p>, los niños porque se empiezan a pelear y a discutir y se Entre los estudiantes. Entre docentes-estudiantes, padres de familias, padres de familia – directivas. Entre pares (estudiantes), entre padres-docentes, entre docentes. Estudiantes. Entre estudiantes padres de familia. Los estudiantes y padres de familia. Entre los estudiantes. Entre pares. Padres y niños.</p>		
--	---	--	--	--	--	--	--	--

						<p>Maestros maestros directivos. Estudiantes, padres de familia y docentes.</p> <p>pegan con las mesas, los niños porque unos empiezan a perseguir a los demás se ponen bravos y comienzan a discutir, los padres porque cuando lo viene a traer se pueden encaramar encima y se ponen a pelear, los niños porque les quitan a veces las cosas, los niños porque</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--	--

						<p>e comie nzan a pelear , los niños porqu e le parten el lápiz y se lo entreg an en la cabez a, los niños porqu e les quitan las cosas y comie nzan a pelear , los niños porqu e uno empie za a pelear y los papas empie zan a pelear , los papas porqu e ellos se pelea n en la casa y se agarra n el pelo y lo hacen delant e del niño o del hijo.</p>		
--	--	--	--	--	--	---	--	--

<p>P8:</p> <p>La falta de aceptación de sus propios errores a partir de cumplimiento de sus funciones. Los modelos familiares, el contexto directo, la formación académica. Falta de estrategias de afrontamiento. Repiten los modelos de las casas. La imagen que tienen ellos del manejo del conflicto, el ejemplo que siguen en casa, el mismo entorno y su presión. Elevado número de estudiantes, falta de tiempo, situaciones repetitivas. La falta de educación o porque no tienen un trabajo u ocupación. A nivel familiar es cultural y los estudiantes evidencian lo que viven en su hogar.</p>	<p>Piensan que los referentes en que se enmarcan a el comportamiento generalizado frente al conflicto o se relaciona directamente con el nivel educativo y el contexto socio cultural.</p> <p>Además de las condiciones físicas y el número de estudiantes que caen en hacinamiento que interfieren en el ejercicio educativo.</p>	<p>Vincular el contexto educativo, social y cultural de la comunidad educativa con la forma en la que perciben y abordan los conflictos.</p>	<p>P8:</p> <p>El mismo contorno de la sociedad, la vida cotidiana de cada uno, cada quien el estrés diario del transporte, el estrés diario de la situación económica, todo eso lleva a que la persona reacciona de maneras diferentes a las diferentes situaciones cotidianas.</p> <p>Obviamente el conflicto porque no estamos de acuerdo con ciertas normas del país, todo se nos viene encima.</p> <p>Los conflictos nosotros los armamos porque a veces tenemos muchos problemas tanto como en nuestros hogares, como en el colegio con nuestros</p>	<p>Relacionan el estrés que viven a diario dadas sus condiciones psicosociales, demográficas, que les ofrece el contexto nacional, directamente vinculado a instancias como el transporte público, la estabilidad laboral, los conflictos dentro del hogar y en la institución educativa con el manejo de sus hijos.</p>	<p>Vincular la totalidad del contexto o desde el nacional al local, con la forma en la que emocionalmente abordan los conflictos.</p>	<p>P8:</p> <p>En el salón porque la profesora puede salir y comenzar a pelear, en el salón porque uno empieza a pelear con el otro porque el otro le quita algo que uno tiene y no lo puede prestar, a veces la televisión porque los niños empiezan a jugar a patadas como en goku y cuando algun</p>	<p>Los referentes que evocan son las familias y los programas de televisión que tratan de representar por medio de sus juegos.</p>	<p>Reproducir prácticas violentas que han observado en el contexto familiar, barrial o televisivo, a nivel de juego y de relación.</p>

			<p>hijos, entonces muchas veces los padres no nos sabemos como expresar, no se piensa para hablar, entonces ahí se forma el conflicto.</p> <p>Yo pienso que es la falta de tolerancia y el ambiente en que vivimos normalmente siempre andamos a la defensiva, sea en cualquier lado siempre andamos a la defensiva.</p> <p>Trata de bajar digamos el estrés o los malos pensamientos que tenemos hacia los demás, más bien como pensar y relajarnos un poco en el día a día, pues unos días son buenos otros días son malos.</p> <p>El estrés porque muchas veces no nos</p>			<p>o pierde se agarra n, a veces los papas se pelean porqu e nosotros peleamos y nos mandan a defendernos.</p>	
--	--	--	---	--	--	--	--

			<p>aguantamos nada y eso hace mucho conflicto.</p> <p>Si el estrés es lo que nos genera más que todo conflicto, cansancio.</p> <p>El respeto se ha perdido mucho respeto entre adultos y niños y eso genera muchos problemas .</p> <p>Es la falta de respeto y las relaciones humanas se han perdido muchísima y eso genera cualquier clase de conflicto y si los problemas personales del estrés diario del día a día conlleva a que uno mantenga es a la defensiva, pero es falta de respeto, yo pienso que la palabra aquí es el respeto.</p>					
P2:	Consideran	Relacionar la	P2:	Los padres	Enfrentar los	P2:	Consideran	Se ofenden

<p>Falta de respetos verbales chismes emplear un vocabulario soez, conflictos familiares y en los colegios.</p> <p>Discusiones por juegos, útiles.</p> <p>Agresiones físicas y verbales, por modelos de familia. Problemas de convivencia que se evidencian en agresiones físicas y verbales.</p> <p>Puntos de vista contrarios. Violencia intrafamiliar que se trasladan al aula. Agresiones físicas, verbales, amenazas y por objetos personales. Conflictos familiares, conflictos entre estudiantes, conflictos entre docentes. Agresiones físicas, verbales y acoso escolar. Falta de tolerancia y manejo de sentimientos. Disputa de valores, falta de comprensión,</p>	<p>que el contexto familiar que se caracteriza por dinámicas violentas, influye en el comportamiento que presentan los estudiantes frente al conflicto, los cuales están mediados por la agresión verbal y no verbal.</p>	<p>forma en que sus estudiantes se comportan frente al conflicto con el contexto familiar al que pertenecen.</p>	<p>Falta de respetos verbales chismes emplear un vocabulario soez, conflictos familiares y en los colegios.</p> <p>Discusiones por juegos, útiles.</p> <p>Agresiones físicas y verbales, por modelos de familia. Problemas de convivencia que se evidencian en agresiones físicas y verbales.</p> <p>Puntos de vista contrarios. Violencia intrafamiliar que se trasladan al aula. Agresiones físicas, verbales, amenazas y por objetos personales.</p> <p>Conflictos familiares, conflictos entre estudiantes, conflictos entre docentes. Agresiones físicas, verbales y acoso</p>	<p>manifiestan que sus prácticas frente al conflicto influyen a los menores para que se comporten como lo hacen frente al conflicto.</p> <p>Relacionan el contexto que rodea al colegio con el conflicto.</p> <p>Consideran como parte importante frente a las causas de los conflictos la intolerancia.</p>	<p>conflictos por medio de agresiones físicas y verbales, lo cual representa el modelo que sus hijos están repitiendo.</p>	<p>Peleas y de pronto zancadillas y discusiones, pelear con el otro y quitarle las cosas que el otro tiene, hacer discusiones y pelear con los demás, pegarle a los demás, hacer pelea se jalar el pelo y todo, agarrarse con los amigos, tratar mal a los compañeros, tratarle mal a la mamá, tratar mal a los comp</p>	<p>que los conflictos más frecuentes son los relacionados con el irrespeto a sus familiares, pertenecías y a su cuerpo por medio de golpes o otras agresiones.</p>	<p>entre ellos, vinculando a sus ofensas personales importantes para sus compañeros como lo es su mamá. Hacen uso abusivo de las pertenencias de los demás y existen también agresiones físicas.</p>
---	---	--	---	--	--	--	--	--

<p>diferencia en estilos de vida, Los conflictos a nivel familiar ya que son los que más afectan a los niños.</p>			<p>escolar. Falta de tolerancia y manejo de sentimientos. Disputa de valores, falta de comprensión, diferencia en estilos de vida, Los conflictos a nivel familiar ya que son los que más afectan a los niños.</p>			<p>años y que le hagan zancadilla.</p>		
<p>P4: Dialogo entre las partes. Citación a padres si es repetitivo. Dialogo escuchando las partes, cuando es reiterativo el conflicto pasaran a otras instancias. Retomando las partes que se observa el desacuerdo. Con agresividad. Se reúnen los implicados con las personas encargadas de la problemática y cada uno cuenta su versión. Citando a los implicados para buscar una</p>	<p>Consideran que el conflicto se interviene por medio de citaciones, acuerdos, mediación, la escucha, es decir por medio del proceso descrito en el manual de convivencia. No se evidencia un abordaje</p>	<p>Relacionar el manejo del conflicto desde la intervención siguiendo la ruta establecida por medio del manual de convivencia.</p>	<p>P4: Pienso que la manera de resolver los conflictos es dialogando y respetando las normas ya establecidas tanto en el colegio como en los padres que sean flexibles tanto con unos como para los otros. Pues el colegio siempre quiere lo mejor para nuestros hijos porque los están educando y siempre han</p>	<p>Piensen que el conflicto se maneja al interior de la institución por medio de la escucha, el diálogo y el establecimiento de acuerdos, los cuales manifiestan buscan el bienestar de sus hijos.</p>	<p>Vinculan el manejo que hace la institución con procesos en los que es posible escuchar y mejorar.</p>	<p>P4: Llamando a la profesora para que nos separe. Llamando a la profesora para que no peleemos más. Pidiendo disculpas al compañero. Llamando a la profesora para que llame</p>	<p>Consideran que la docente es la persona a la que deben acudir para resolver sus conflictos.</p>	<p>Buscar una figura de autoridad para que resuelva los conflictos que se presentan entre ellos mismos, sin generar procesos autónomos o autorregulación de comportamientos.</p>

<p>mediación. Escuchando las partes involucradas manteniendo el control de las emociones mediando en la situación neutral. Con los niños dialogando y con los padres con otras autoridades. Atender inmediatamente a los implicados, indagación de lo que sucedió. Normalmente se trata de mediar.</p>	<p>preventivo ni formativo frente al conflicto.</p>		<p>querido lo mejor.</p> <p>Yo tengo muy buena opinión del colegio porque obviamente siempre cuando se presentan conflictos o algo siempre se le va a hacer el llamado a los padres y a los niños, porque y porque paso, obviamente e nosotros muchas veces como papas, no hay otra vez me llamaron la atención, otra vez mi hijo, no, tenemos que entender que si nosotros somos agresivos y damos mal ejemplo en la casa obviamente e los niños vienen a expresar eso acá, por qué? porque obviamente e ellos tienen más compañeritos de la misma edad y ellos se pueden</p>			<p>al rector y haga que los papas vayan allá.</p> <p>Para que eso no se presente más.</p> <p>Llamar a la profesora para que los separe no se peleen más por que e si se siguen peleando por que e de pronto se daña algo. Llamado a la profesora para que no se agarren. Llamado a la profesora. Llamado a la profesora para que los pueda separar.</p>		
--	---	--	--	--	--	---	--	--

			<p>hacer conflicto, como en la casa nosotros obviamente como adultos llegamos y los maltratamos los tratamos mal, los golpeamos pues creemos que como somos grandes podemos maltratar a nuestros hijos porque son unos seres humanos pequeñitos y en cambio acá ellos vienen y crean el conflicto porque están de las mismas edades y no son tolerantes, no son comprensivos con cada compañero.</p> <p>Pues yo creo que estamos bien, porque primero identifican el conflicto y después llaman al diálogo.</p>			Llamando a la profesora para que los pueda separar y para que no se peleen más.		
P7: Gestionar y	Consideran que se	Expresar la	P7: Como se	Valoran la forma	Acuden a	P7: Respe	Resaltan que el	En su discurso

<p>poner en marcha estrategias a través de proyectos convivenciales que involucren todos los entes. Intervenir las partes del conflicto, escuchar versiones de cada parte, mediación de la situación, reconocer los actos y llegar a acuerdos. Que se realizara la intervención de manera preventiva. Dialogando. La primera parte es hacer que los implicados acepten las responsabilidades, luego se procede a los acuerdos y por último el pacto. Contar con profesionales de apoyo que logren ayudar en la conciliación. Escuchando con atención a las partes involucradas para poder servir de mediador logrando que ellos mismos quienes den solución al conflicto, debemos trabajar en su prevención. Con talleres</p>	<p>debe llevar a cabo un trabajo preventivo con los profesionales idóneos para ello.</p> <p>Adicional, se prioriza el papel de la mediación y capacitación de los diferentes actores de la comunidad educativa frente al manejo del conflicto.</p>	<p>necesidad de profesionales idóneos para abordar el manejo del conflicto en cuanto a la formación de la comunidad desde un enfoque preventivo.</p>	<p>ha venido haciendo, pienso que la forma como se está llevando a cabo por parte del colegio que es una llamada de atención y una citación al padre de familia en caso de que el niño, sea el que haya cometido algún error, entonces pienso que la manera que se está llevando es buena, pues la profesora le hace entender al niño de una manera particular que él fue el que tuvo la culpa o él no tuvo la culpa, entonces el padre ayuda a ver que solución se puede llevar a cabo y mirar a ver que se hace.</p> <p>Respetando primero que todo, escuchando porque uno a veces no escucha, sea a la profesora,</p>	<p>en que la institución por medio del departamento de orientación y diferentes charlas que les capacitan. Consideran relevante fortalecer el diálogo padre-docente y fortalecer el diálogo en los procesos relacionados con el conflicto.</p>	<p>citaciones, capacitaciones que ofrece el colegio para resolver los conflictos.</p>	<p>tar perdonar y disculparse con él y disculpar antes de la pelea, respetando y hablando, no peleando y hablando quererse darse la mano, respetando no peleando no discutir, compartiendo las cosas de uno hablar antes de pelear, discutir para perdonar y disculpando el compañero, más respetuosos que se</p>	<p>perdón, el diálogo y el respeto o hace parte importante del manejo del conflicto.</p> <p>Mencionan instancias más altas para referir el conflicto como lo es la coordinación.</p>	<p>evidencian que conocen en teoría el manejo del conflicto, pero no es coherente con su práctica.</p>
---	--	--	--	--	---	---	--	--

<p>para padres a nivel de colegio y localidad. Identificar el origen del conflicto, establecimiento de límites y reglas. Con una intervención adecuada que motive a cada ente para mejorar y prevenir las causas de los conflictos.</p>			<p>sea al niño, sea al vecino.</p> <p>La institución maneja mucho la orientación, más que todo genera es a un proyecto, a un taller, una charla didáctica para darles a entender que los conflictos no deben manejarse de esa manera.</p> <p>Dialogando y buscando soluciones, como para no tener más conflictos ni más inconvenientes.</p> <p>Habiendo más comunicación entre padre y maestro.</p> <p>Yo pienso que en el diálogo se encuentran todas las soluciones y empleando los canales que realmente ya están establecidos tanto dentro de la institución como en nuestro ámbito.</p> <p>Lo más</p>			<p>quiera n, respetar, perdonar, más responsables no pelear sino entenderse y quererse, no peleando dialogando, llamando a la profesora para que nos separe y llevarlos a coordinación.</p>		
---	--	--	--	--	--	---	--	--

			<p>importante es el diálogo y llegando a un acuerdo entre las personas que buscamos el conflicto.</p> <p>Primero que todo hablando con el niño, porque obviamente e la educación comienza por casa, preguntar qué pasó, después sí llegar al colegio, cuando la profesora ya nos llame la atención, o el rector o el coordinador, sería una reunión entre los tres , si hay más niños obviamente e entre todos, pero es que obviamente e si nosotros primero no somos capaces de entender nuestros problemas y entender que nosotros somos intolerantes, nunca vamos a entender que es</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

			<p>tolerar a los demás.</p> <p>Pues yo creo que es muy importante, primero identificar el conflicto y segundo crear un entorno favorable como para tratarlo y tercero dialogar. Primero generar un entorno que sea adecuado como lejos del conflicto donde digamos las mentes se desarmen y puedan tener un diálogo más agradable.</p>					
<p>P9: No, realmente no se observa un proceso con adecuados seguimientos, y los estudiantes que incumplen con el manual permanecen en la institución por el llamado derecho a la educación, y como los</p>	<p>Se cree que en algunos casos hace falta mayor rigurosidad y seguimiento en los procesos, además de que la ley no permite generar mayores sanciones</p>	<p>Aplicación de procesos establecidos por la institución que algunas veces se quedan cortos dados las condiciones</p>	<p>P9: Pues...aun que son buenos hay algunos papas que no hacen lo que el colegio les aconseja y no ayudan y lo hijos siguen por las mismas y yo pienso que el colegio no hace nada y el niño sigue</p>	<p>Aunque consideran que el servicio que ofrece la institución es bueno, algunos padres y sus hijos no respetan los acuerdos y aun así permanecen en la institución</p>	<p>Seguir en su mayoría a los procesos que ofrece la institución, pero un menor número cumplen los acuerdos establecidos.</p>	<p>P:9 A la coordinadora porque la coordinadora puede llamar a los papas para solucionar, a la profesora</p>	<p>Es relevante el status de la figura de autoridad que maneja el conflicto, ya que para ellos entre más</p>	<p>Acuden a la maestra, a la coordinadora o a la orientadora según la importancia que para ellos tenga el conflicto que se enfrentan.</p>

<p>estudiantes lo saben y los mismos papas, entonces no respetan nada de lo que se les dice o los acuerdos que se establecen. Si, sin embargo, falta generar y profundizar en nuevas estrategias. Sí, porque utiliza estrategias. Si porque se utilizan mecanismos en donde se trabajan las partes del conflicto entre ellos. el dialogo, la mediación y acuerdos frente a la situación. Son pertinente, aunque no eficaces dado el volumen de la población. La orientación es adecuada pero falta mayor acercamiento. La institución puede intervenir mientras el conflicto se de en la institución, pero se dan cosas en que los mecanismos quedan cortos por la complejidad de los conflictos. Si porque se</p>	<p>es y la población se acostumbró a eso.</p> <p>Aunque la institución hace esfuerzos importantes para atender los conflictos, la cantidad de la población no permite que sea una tarea fácil, con resultados significativos y la complejidad de algunos conflictos queda fuera del alcance de los mecanismos que implementa la institución.</p>	<p>sociales de la comunidad educativa.</p>	<p>haciendo conflictos en el salón...y eso si no está bien, porque la gente se enseña a no respetar.</p> <p>Son muy buenos, y lo que dice la señora, pues eso si no es problema del colegio si no de esa familia que no quiere mejorar.</p> <p>A mí me gusta, me acuerdo que una vez me citaron con la orientadora y ella me ayudó mucho.</p> <p>Eeee, yo si pienso que, si toca ser más fuerte con algunos niños que no hacen caso, y si no respetan sacarlos del colegio, porque una naranja podrida dañada daña todo el bulto.</p>	<p>ón, lo que deteriora el respeto por las normas y la convivencia escolar.</p>		<p>para que lo lleve a la coordinación para que no siga peleando más, a la profesora para que no sigan discutiendo más, a la profesora para que los entre al salón y hagan un compromiso, a la profesora para que separe la pelea, a la profesora para que los separe y no sigan peleando, a la profesora</p>	<p>alto es el status mayor manejo o tiene y puede involucrar a los padres .</p>	
--	--	--	---	---	--	---	---	--

<p>hacen procesos y se busca solucionar los conflictos. Si puesto que existe una ruta de atención para la intervención de las diferentes situaciones que se puedan presentar. No me parece, debe llegar a las familias de manera individual y conectarlos con entidades que manejan los casos particulares.se cuenta con el apoyo de orientación, planifican actividades y trabajo en equipo.</p>						<p>para que no peleen más, a la profesora para que no se peleen más , a la profesora para que los separe y los lleve a coordinación , a la profesora para que los separe y los lleve a coordinación o a orientación.</p>		
---	--	--	--	--	--	--	--	--

11.2 Preguntas orientadoras grupos focales

EL CONFLICTO EN LA CONVIVENCIA: MIRADA DESDE LAS PRÁCTICAS Y CREENCIAS DE LOS DIFERENTES ACTORES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.	
TIPO FOCAL PADRES DE FAMILIA	
PARTICIPANTES	Personas
DURACIÓN	Horas
DOCUMENTOS	Grabación y notas de campo
PREGUNTAS	
1. ¿Cuál es la idea que se tiene del conflicto?	
2. ¿Cuáles son los conflictos que se presentan con mayor frecuencia dentro del contexto?	
3. ¿Cuáles considera que son las causas de dichos conflictos?	
4. ¿De qué forma se interviene el conflicto generalmente?	
5. ¿Qué opinión tiene de la forma en la que se resuelven los conflictos en el contexto?	
6. ¿Entre que actores de la comunidad educativa se presenta la mayor cantidad de conflictos?	
7. ¿Cómo que cree que sería la forma más pertinente de resolver los conflictos que se presentan dentro de la comunidad educativa?	
8. ¿Cuáles pueden ser los referentes que llevan a la comunidad educativa a enfrentar los conflictos de la forma en la que lo hacen actualmente?	
¿Considera que los mecanismos que tiene la institución para intervenir la son pertinentes? ¿Por qué?	
Según su opinión el conflicto es positivo o negativo, ¿por qué?	

