



Universidad<sup>®</sup>  
Católica  
de Manizales

Educación a  
**Distancia**

# Maestría en Pedagogía

**PRÁCTICAS PEDAGÓGICAS EN EL  
PROCESO DE RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS EN EL AULA**



**PRÁCTICAS PEDAGÓGICAS EN EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS EN EL AULA**

**AUTORES**

**MARTHA ERAZO ORDOÑEZ**

**JOSE EYBER VELASCO TRUJILLO**

**JESÚS ALBERTO RODRÍGUEZ ALARCÓN**

**ASESORA**

**MG: DIANA CLEMENCIA SANCHEZ GIRALDO**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN**

**MAESTRÍA EN PEDAGOGÍA**

**MANIZALES, JULIO DE 2020**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	VI
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
1. Planteamiento del problema	10
2. Justificación	15
3. Objetivos	21
3.1. Objetivos General	21
3.2 Objetivos Específicos	21
4. Antecedentes	22
5. Marco Referencial	30
5.1 Marco contextual	30
5.2 Marco Conceptual	33
5.2.1 Categoría uno: Epistemología de los conflictos y la violencia	33
5.2.2 Categoría dos: El origen del conflicto y los procesos de construcción de paz en la escuela.	36
5.2.3 Categoría 3: El papel del docente y sus prácticas pedagógicas en la construcción de paz.	44
5.2.4 Competencia Ciudadanas	52
5.3 Marco legal	55
6. Metodología	59
6.1 Enfoque de la investigación	59
6.2 Diseño de la investigación	60
6.3 Población	61

6.3.1 Muestra.	61
6.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de la información	62
6.4.1 La técnica del grupo focal o focus group	62
6.4.2 Guía de observación- observación directa no participante	63
6.5 Fases de la investigación	64
6.6 Ética de la investigación	65
6.7. Análisis de la información	66
7. Resultados	68
8. Discusión	119
9. Conclusiones.	123
Bibliografía	128
ANEXOS	140

## ANEXOS

Anexo 1. Información de la institución Educativa Domingo Savio	140
Anexo 2. Instrumento de investigación: cuestionario realizado en el grupo focal con los docentes de la institución	141
Anexo 3. Consentimientos informados	180

## INTRODUCCIÓN

La investigación denominada: *Prácticas Pedagógicas en el proceso de resolución de conflictos en el aula*, es un estudio desarrollado con una población que presentaba una alta frecuencia de episodios de agresiones y de conflictos; conformada por los estudiantes del grado décimo del Colegio Cooperativo Domingo Savio del Municipio del Pital, Huila.

Se aclara, que se escogió el grado décimo de esta institución debido a que este, era el aula con el nivel de frecuencia más alto respecto a la aparición de esta problemática y además fue el salón en donde todos los docentes involucrados se mostraron prestos a hacer parte de la investigación; en consecuencia se propuso realizar un estudio con seguimiento a los docentes y a la manera en que estos dan tratamiento a la aparición y resolución de estos escenarios en pugna. La investigación se plantea de manera general caracterizar las prácticas para la resolución de los conflictos en aula que son implementadas por los docentes de grado décimo de la institución en mención. Aunado a ella el estudio tiene como objetivos identificar, describir y analizar las prácticas pedagógicas implementadas en el proceso de resolución de conflictos, orientado a la luz de las competencias ciudadanas.

Finalmente la investigación logra identificar cual es la concepción que los docentes de la institución tienen de conflicto, las formas de presentación, la tipología, la frecuencias de aparición y aquellas prácticas que son empleadas por los profesores para dar tratamiento al tema de investigación; este es quizá el aporte más valioso del estudio, ya que se logra identificar que las prácticas que gestionan el conflicto en el colegio Domingo Savio son: La cooperación, el establecimiento de pautas de convivencia, la concienciación a partir del arte, la conciliación y la educación emocional a través de la transversalización, el acompañamiento psicológico, la amonestación, la reflexión, el empleo de diálogos y acuerdos, los llamados de atención, las reunión con padres y acudientes, la articulación de agentes externos (Policía Nacional y Bienestar Familiar), el seguimiento o ruta de atención, y el diseño de soluciones estratégicas para casos específicos.

Finalmente, para la claridad del lector, se hace la salvedad de que el presente documento se encuentra dividido en cuatro apartados; el primero comprende todo el horizonte investigativo: justificación, objetivos, planteamiento del problema y pregunta de

investigación, el apartado número dos, configurado por el marco teórico, contextual y legal. El apartado número tres configurado por el marco metodológico el cual articula el enfoque investigativo, el paradigma de investigación y las técnicas e instrumentos de recolección de información, finalmente se encuentra el apartado cuatro, con el análisis de resultados, las conclusiones, la discusión y las recomendaciones de estudio.



## RESUMEN

La investigación titulada: *Prácticas pedagógicas para la resolución de conflictos en el aula*, es un estudio que busca caracterizar dichas prácticas, implementadas por los docentes del grado 10° del colegio Cooperativo Domingo Savio del municipio del Pital-Huila; sumado a ello la presente investigación se propone identificar dichas prácticas a la luz de las competencias ciudadanas, realizando un ejercicio de descripción que permita establecer el aporte que los docentes hacen al proyecto institucional.

El estudio es significativo debido a que aborda una problemática constante a nivel educativo, visibilizando un escenario complejo que articula la comunidad educativa, brindando información acerca de las estrategias implementadas para la realización de un mejor manejo del conflicto dentro del aula de clase.

**Palabras claves:** conflicto, resolución de conflicto, estudiantes, docentes, práctica pedagógica, aulas de clase

## ABSTRACT

The research entitled: Pedagogical practices for the resolution of conflicts in the classroom, is a study that seeks to identify the dynamics of conflict resolution in academic school spaces, an exercise developed with teachers and students of the grades: tenth and eleventh of the Sunday Cooperative College Wise, from the municipality of Pital, in the department of Huila. This qualitative-descriptive research aims to identify, describe, characterize and socialize the pedagogical practices implemented by teachers in the conflict resolution process.

The study is significant because it addresses a constant problem at the educational level, making visible a complex scenario that articulates students, teachers and managers, providing information aimed at the design and implementation of strategies aimed at better managing conflict within the classroom.

**Keywords:** conflict, conflict resolution, students, teachers, pedagogical practice, classrooms

## 1. Planteamiento del problema

La investigación se desarrolla desde la perspectiva de la resolución de conflictos en el aula de clase, haciéndose necesario la revisión del manual de convivencia y el análisis de su cumplimiento por parte de la comunidad educativa; la forma en que los docentes de las diferentes áreas, hacen manejo de este, las estrategias que utilizan para la resolución de conflictos, y la integración de las competencias ciudadanas, estableciendo si los estudiantes del grado décimo cuentan con las competencias suficientes para poder resolver de forma pacífica, las situaciones problemáticas con otros compañeros y docentes. Es necesario plantear que la función del docente desde sus prácticas pedagógicas, es entendida como *“una acción social interactiva y compleja, la cual compromete estrechamente a profesores y estudiantes, articulando unas metas de aprendizaje; que van más allá del uso de estrategias, metodologías y herramientas didáctico- pedagógicas fundamentadas en los saberes del profesor”* (Alba, Álvarez y Daza, 2010, p.15), estas funciones y actividades propuestas por el docente, como es bien sabido deben estar orientadas a promover la igualdad y priorizar el manejo adecuado de la resolución de conflictos en el ecosistema educativo, de ese modo previenen conflictos de graves consecuencias en el aula y la escuela.

Es una tarea ardua y compleja para los docentes, prevenir y solucionar desde sus prácticas pedagógicas los conflictos e incluso episodios de agresión que puedan llegar a generarse al interior del aula de clase y en general de toda la institución. Según Ayala, (2015) en los conflictos que se presentan en el aula y la escuela no inciden factores solo escolares, también están presentes factores individuales, culturales y familiares, tales como:

- Escenarios en los que se abusen de la fuerza física o en la que se permita la asimetría de poder.
- Patologías personales psicológicas y emocionales en las que haya dificultad para seguir consejo o autoridad.
- Relación limitada de afectividad y seguridad de los padres, de manera específica de la madre, evidenciando actitudes negativas o poca disponibilidad de atención a su

hijo y dificultades para enseñar a respetar límites, combinando la permisividad con el habitual uso de métodos autoritarios.

- Escenarios culturales en los cuales se permitan los flagelos emocionales, psicológicos, físicos y el abuso de control.
- Prácticas culturales coercitivas como el machismo, la manipulación, el chantaje emocional, el abuso sexual, entre otras, las cuales son recurrentes en el interior de la geografía Surcolombiana. (Ayala, 2015, p.501-502)

Ahora bien, esta situación problemática es frecuente en los municipios del departamento del Huila; sin embargo, es importante agregar que este fenómeno se circunscribe a toda la geografía nacional. En un estudio realizado por Salcedo, (2018) en las instituciones educativas en donde se trabaja la convivencia y la seguridad en todos los ámbitos escolares a nivel de enseñanza secundaria en los sectores públicos y privados, se evidenció que el “57,9% de los estudiantes de colegios públicos habían sido víctimas de robo en sus instituciones educativas. De igual manera, el 22% y el 19,4% de los estudiantes de colegios públicos y privados, respectivamente, afirmaron haber sufrido matoneo” (p.162).

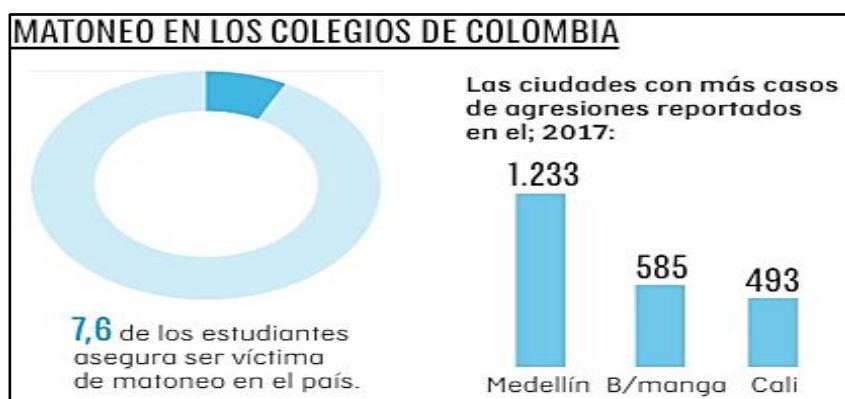


Figura 1. Índice de matoneo en Colombia. Vivas (2018).

Como consecuencia de los conflictos en el aula de clase, se han evidenciado situaciones como la deserción escolar, la disminución del rendimiento académico y los problemas disciplinarios; pero, ante todo, la deserción estudiantil, ya sea porque las víctimas del matoneo quieren evitar ir a la escuela siendo maltratados por sus victimarios o

porque a los victimarios a causa de su indisciplina les es cancelada la matrícula. (Ayala, 2015 p.19).

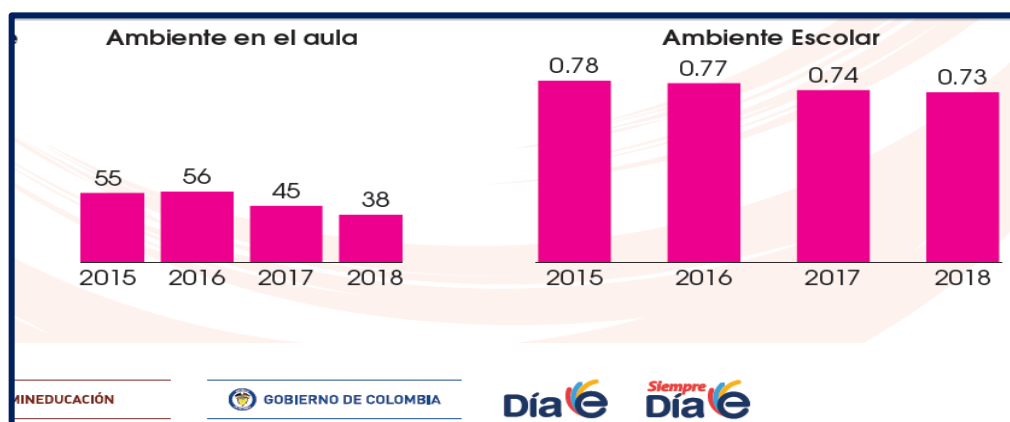
En lo concerniente al colegio Cooperativo Domingo Savio, revisado el observador del alumno de los estudiantes del grado 10°, y a partir de la experiencia vivencial con estos, se logró identificar que los estudiantes tienen claridad sobre las acciones que generan conflicto y que ocasionalmente desenlazan en episodios o situaciones de violencia en cualquiera de sus formas.

Las acciones recurrentes encontradas en torno a la violencia fueron principalmente: el matoneo o *bullying* a partir de su materialización a través de dinámicas como: utilizar apodos, usar palabras y comentarios discriminatorios y peyorativos para referirse a las demás personas, burlarse, manosearse, agredirse físicamente, tomar abusivamente los útiles escolares de los compañeros para copiar las tareas, robar y dañar los objetos personales.

Por otra parte, la acción que según los estudiantes conlleva al conflicto y que ocasionalmente desemboca en episodios de violencia física, verbal o emocional en el interior del aula de clase es principalmente: la falta de respeto por la diferencia, evidenciado en actitudes de discriminación hacia cualquier miembro de la comunidad educativa por doctrina política, raza, etnia, género, orientación sexual, religión, situación económica, discapacidad o cualquier otra condición de diversidad. Todo esto queda configurado dentro de los estudios desarrollados por el Ministerio de Educación Nacional, (2015- 2018), en los cuales se sugiere que una de las posibles causas de los conflictos escolares a nivel nacional, es la alteración del orden dentro de las aulas, lo cual afecta negativamente el ambiente; así quedó demostrado en los resultados de ambiente escolar y

ambiente de aula del Reporte de Excelencia 2018 del Día E, como se evidencia en la figura 2.

Figura 2. Resultado ambiente escolar-Ministerio de educación (2018).



Según la figura dos es posible afirmar que se asiste a una situación problemática, donde la escuela hasta ahora no ha contribuido de manera sustantiva a enfrentarla debido a que los estudiantes no han sido formados integralmente desde los diferentes escenarios, como se plantea en el artículo 1 de la ley general de educación (1994). “La educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes.” (p.1). Dicha situación conlleva a afirmar que se complejiza la situación de la escuela porque no solo es responsable el docente de que en ella se aborden los conflictos desde el diálogo y la comprensión del otro; es así como en el artículo 67 de la constitución nacional de 1991 “El Estado, la sociedad y la familia son responsables de la educación de los niños y jóvenes”. Por lo anteriormente dicho la responsabilidad social se configura en

un principio significativo en la forma en que el estudiante se comporta en el aula de clase y la labor pedagógica del docente podría ser enriquecida y fortalecida si tuviera la colaboración de los diferentes actores de la sociedad (acudientes, vecinos, amigos entre otros).

Por lo tanto el problema que se identifica a partir de las prácticas pedagógicas de los docentes es que el ejercicio de resolución de conflictos no es adecuadamente manejado, por lo cual en ocasiones se generan episodios de violencia, sin embargo, frente a las situaciones presentadas, el manual de convivencia institucional es muy claro en torno a la normatividad y respecto al conducto regular que debe ser llevado a cabo en las situaciones tipo I, II y III; pese a ello los docentes no lo leen, ni han desarrollado el trabajo de apropiación de esta directriz institucional para abordar los conflictos en el aula de clase, sumado a ello hay docentes que son indiferentes frente al conflicto, varios mencionan que no se quieren complicar, otros docentes por su laxitud permiten salir a los estudiantes del salón de clase, situación que frecuentemente conlleva a que los estudiantes se agredan, estando sin ninguna supervisión.

Una actitud que agudiza la situación es que la institución educativa adolece de la figura de coordinadores académicos y de convivencia, y de procesos de seguimiento; además los docentes tienden a delegar y evadir estos problemas llevando los casos a la rectoría.

Ahora bien, los espacios de capacitación sobre estos temas son mínimos, en lo pertinente a los tópicos epistemológicos configurados en la construcción de paz, se hace la claridad de que se comienzan a implementar desde el grado quinto de primaria en la cátedra de paz, en civismo a partir de una guía de gestores de paz que son desarrolladas del grado quinto hasta once, siendo un eje transversal en el área de ciencias sociales.

Pregunta de investigación:

*¿Qué prácticas pedagógicas para la resolución de conflictos en el aula, implementan los docentes del grado 10° del colegio Cooperativo Domingo Savio del municipio del Pital - Huila?*



## 2. Justificación

En este momento de la historia colombiana, donde por primera vez se llega a un acuerdo de paz entre el gobierno nacional y un grupo armado al margen de la ley (FARC), ocurrido durante el gobierno del ex-presidente Juan Manuel Santos en agosto de 2016, dentro de un marco histórico en donde hace más de cincuenta años los colombianos han estado inmersos en un proceso de violencia escalonada, dejando desplazados, muerte, pobreza y más violencia; dicho acuerdo adquiere mayor relevancia a nivel nacional e internacional; ya que este es considerado uno de los conflictos más antiguos a nivel mundial, así Colombia se ha convertido en un laboratorio de paz donde todas las instancias deben converger en el fortalecimiento del objetivo de la paz como la única solución viable después de tantas décadas de violencia. De esta manera la formación académica entra a ser uno de los pilares más importantes en dicho escenario, porque se convierte en la herramienta de mayor relevancia para la transformación ideológica, cultural y política al interior de la sociedad colombiana.

Por lo tanto, la escuela en este proceso se convierte en un espacio de formación para poder afrontar el postconflicto. Por dicha razón el gobierno nacional a través del Ministerio de Educación Nacional (MEN) ha creado la cátedra de la paz, intentando transformar la escuela en un escenario de diálogo de saberes y sentires, reconocimiento de la otredad, reconciliación y el debido aprendizaje del manejo del conflicto, a través de la adquisición de habilidades y competencias que le permitan al estudiantado una formación para la paz; convirtiendo la escuela en más que un escenario donde el estudiante aprende diversos contenidos desde distintas áreas del saber, en un espacio donde estos interactúan y socializan desde sus diferencias culturales, políticas, sociales, económicas o religiosas.

Son las formas como se asumen esas diferencias las que originan conflictos individuales y grupales entre ellos, alterando el orden del aula de clase y de la escuela. Por ese motivo, el docente a través de sus prácticas pedagógicas, debe estar preparado para asumir los conflictos escolares que se presenten en el aula de clase y de esa forma, edificar un ambiente de aula respetuoso, dialogante, organizado, democrático, empático y participativo, que les posibilite la construcción de un camino para aportar al desarrollo

humano. Así mismo en la legislación colombiana, ley 1732 y su decreto 1038 ha planteado la cátedra de la paz como una iniciativa que busca generar ambientes más pacíficos en el aula de clase. Por lo tanto, esta área se ha convertido en obligatoria para todas las instituciones educativas.

En esa misma línea, es importante recordar que el Ministerio de Educación Nacional teniendo en cuenta la constitución de 1991 donde se exige a la sociedad colombiana el desarrollo de prácticas democráticas para el aprendizaje de los principios de la participación ciudadana, ha formulado políticas, planes y programas con el objetivo de formar ciudadanos que respeten los derechos humanos, la paz y la democracia.

Así las cosas, se crean las competencias ciudadanas que son un conjunto de conocimientos y habilidades desde lo cognitivo, lo emocional y lo comunicativo, que conllevan a la creación de una sociedad pacífica, incluyente y democrática. Por lo tanto del año 2010 al 2014 el Ministerio de Educación Nacional consolidó el programa de competencias ciudadanas propendiendo por una educación de calidad para el desarrollo de dichas destrezas y conocimientos sobre ciudadanía y convivencia a nivel nacional; es por ello que estas fueron institucionalizadas; por lo tanto deben ser integradas al pensum académico en cualquier institución educativa de cualquier zona del país, transversalizado el proceso de enseñanza-aprendizaje de los educandos.

La viabilización de las competencias ciudadanas en las instituciones educativas según el Ministerio de Educación Nacional están dadas por tres componentes: la movilización social, el acompañamiento a las prácticas educativas y la gestión del conocimiento para el desarrollo de estas. Según las orientaciones para la institucionalización de las competencias ciudadanas, cartilla dos, creada por el MEN existen unas instancias de participación que permiten hacer seguimiento a dicho proceso, siendo estas: el clima escolar, el gobierno escolar, la cultura institucional y la participación junto a la convivencia; con el objetivo de brindar un rumbo a seguir. (MEN, 2011, p. 19).

Lo anteriormente expuesto, posibilita afirmar que esta investigación es relevante porque facilita a la academia indagar sobre la forma en que se está abordando la formación de los estudiantes al interior de una institución educativa del Huila y si esta aporta al

proceso de formación integral que conlleve al estudiantado a la adquisición de competencias y habilidades para la ciudadanía desde la paz.

Es de gran importancia recordar que el departamento del Huila ha sido una zona del país donde las violencias generadas por los grupos al margen de la ley han convertido a sus pobladores en víctimas y que en la medida en que pasa el tiempo este y sus predecesores han sido re victimizados, conllevando a una gran descomposición social y generando violencia como forma de vida entre los ciudadanos de estos municipios. Bajo esas circunstancias la cátedra de paz, las competencias ciudadanas y los manuales de convivencia, son estrategias que deben ser implementadas en todas las instituciones educativas del país, pero en el departamento del Huila se convierte en una prioridad ya que es la oportunidad de mejorar las condiciones de vida de sus ciudadanos porque permite la formación de ciudadanos capaces de resolver sus conflictos de manera pacífica. Por ende, esta investigación adquiere un papel preponderante dentro de la academia, ya que permite al Ministerio de Educación Nacional, a la Secretaría de Educación Departamental y a las demás entidades que estén interesadas en identificar el cómo se aborda el manejo del conflicto en el departamento del Huila, específicamente en el Pital, en la Institución Educativa Domingo Savio.

Por consiguiente, investigar sobre las prácticas pedagógicas de los docentes en la resolución de conflictos, adquiere relevancia social y educativa debido a que resolver estos en el aula, es una responsabilidad del profesor con sus educandos, además de tener un valor, siendo estos fundamentales, importantes y participativos (Linares, 2015, p.33). Indiscutiblemente, la labor del docente dentro del sistema educativo es trascendental y compleja, “por una parte, tiene que encargarse de muchos elementos de formación básica de la conciencia y moral de los niños que antes eran responsabilidad social primaria llevada a cabo en el seno de la familia” (Savater, 1997, p.72).

Sumado a ello se aclara que la presente investigación está orientada a indagar sobre las prácticas pedagógicas, a través de las cuales se puede identificar si en el Colegio Cooperativo Domingo Savio se están implementando estrategias que conlleven a la comunidad educativa a la incorporación de la cátedra de paz y al cómo los docentes que

desarrollan procesos académicos en décimo lo implementan; por ello la investigación le brindará a la institución a modo de diagnóstico información acerca de su situación en torno a la resolución de conflictos.

En la actualidad, investigar sobre la forma en que los docentes resuelven conflictos en el aula es de gran relevancia, ya que los conflictos entre estudiantes son inevitables y el docente tiene una parte significativa de la responsabilidad en el proceso de formación de jóvenes respetuosos de la diferencia, tolerantes y responsables, es decir, formar ciudadanos educados para la paz. En consecuencia, el papel del docente, se convierte en una tarea compleja que exige dar respuesta a preguntas tales como: ¿estamos formando en valores, o en contenidos? ¿Conocemos la realidad de los estudiantes? ¿Cómo formar de manera integral? ¿Son empáticos ante el dolor ajeno? ¿El docente da ejemplo a sus estudiantes con sus acciones y palabras? ¿Es importante la enseñanza de cátedra para la paz para la resolución de conflictos?

Otro aspecto importante de la investigación es tener clara la definición de conflicto, entendido este concepto como: “el desacuerdo existente entre dos o más personas o grupos en cuanto a ideas, intereses, principios, valores y privilegios, dentro de la comunidad escolar, de tal manera que las partes perciben sus intereses como excluyentes, aunque puedan no serlo” (Pérez y Amador, 2011, p.101), o “cuando dos personas se encuentran en oposición consciente, en una situación en que persiguen objetivos incompatibles, lo que les puede llevar a la incompreensión, al enfrentamiento e incluso a la violencia”. Es preciso aclarar que existen más definiciones donde el conflicto se presenta cuando hay oposición entre dos personas porque persiguen intereses distintos y no logran un acuerdo. (Azcune, 2012, p.3). Por su parte es importante contemplar un concepto articulado al tópico de conflicto: la violencia, siendo definida como un elemento constitutivo de la subjetividad de las personas provenientes del contexto del conflicto armado. La violencia se estructura escaladamente en la vejación, el daño físico o en alguna forma de vulneración de la integridad de una persona, teniendo su cúspide más alta en escenarios como los ya citados dentro del conflicto armado originado desde 1958 en la geografía nacional. (Ospina-y Ospina, 2017, p.1-2).

Por todo lo anterior, la presente investigación es significativa debido a que visibiliza al docente no solo como un transmisor de conocimientos, sino como un agente socializador y con su ejercicio pedagógico transmite una serie de valores que van a influenciar, directa o indirectamente, en la formación de niños, niñas y jóvenes. Es por esto, que el docente se contempla como un formador de ciudadanos, “capaz de leer contextos locales y globales que le rodean, de responder a los retos de su tiempo; es su responsabilidad ofrecer las herramientas necesarias para que los estudiantes aprendan a vivir con los demás siendo productivos” (Ministerio de Educación Nacional, 2005, p.2); teniendo la obligación de actualizar de manera constante sus conocimientos desarrollando a diario habilidades y actitudes que le permitan responder efectivamente a las necesidades; además, desarrollar en ellos, competencias ciudadanas porque esto le facilitará al educando poner en práctica los valores y conocimientos aprendidos en la escuela.

De igual manera, este estudio resalta la importancia que adquieren dentro y fuera del aula, las prácticas pedagógicas orientadas a la resolución de conflictos con el objetivo de mejorar el ambiente escolar en la búsqueda de una formación integral en el estudiantado. Así, la educación adquiere relevancia social, ya que busca mejorar los procesos educativos del educando desde las exigencias de la sociedad actual, debido al contexto social y laboral, lleno de retos y de alta competitividad, donde se destaca el profesional proactivo y creativo en la búsqueda de alternativas y soluciones asertivas.

En este orden de ideas, el presente estudio reconoce que un aspecto importante a tener en cuenta cuando se habla de paz, tiene que ver con la capacidad de aceptar las diferencias, lo diverso, con el fin de contrarrestar la desigualdad, la discriminación y la violencia. Es aceptar que la inclusión y la equidad son indicadores fundamentales de dignidad humana y paz, tendientes a la formación integral de los estudiantes como lo plantea la ley 115 de 1994. Según estos fines la educación debe proponer principios, valores y prácticas medulares hacia una educación propositiva e integral, con el fin de mitigar las diferencias y la equidad.

Por esta razón la presente investigación, pretende identificar y socializar la manera en la que los docentes abordan el proceso de resolución de conflictos en el aula de clase de

los grados décimos del colegio Cooperativo Domingo Savio, implementando estrategias pertinentes y coherentes con base en las competencias ciudadanas planteadas por el Ministerio de Educación Nacional (MEN). Se observa que el aporte de esta tesis a la comunidad educativa está dado desde la visibilización de la forma en que se aborda el ejercicio de resolución de conflictos en el espacio geográfico del Pital, zona que ha sido afectada por el flagelo del conflicto armado interno, a partir del estudio de este escenario y la creación de una estrategia de socialización de los resultados de manera lúdica con base en el análisis de los datos arrojados en la investigación. Esto conlleva a que al interior de la comunidad sea analizado y si es el caso reestructurada la forma en que las competencias ciudadanas están siendo abordadas para la resolución de conflictos en el aula de clase y así mejorar la convivencia de toda la comunidad educativa.

### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivos General**

- Caracterizar las prácticas pedagógicas para la resolución de conflictos en el aula implementadas por los docentes del grado 10° del Colegio Cooperativo Domingo Savio del municipio del Pital, Huila.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

- Identificar las prácticas pedagógicas a la luz de las competencias ciudadanas, que usan los docentes en la resolución de conflictos en el aula.
- Describir las prácticas pedagógicas implementadas por los docentes y su relación para la resolución de conflictos.
- Analizar las prácticas pedagógicas, en la resolución de conflictos implementadas por los docentes al interior del aula.

#### 4. Antecedentes

“Los seres humanos, si queremos, podemos hacer las paces, podemos organizar nuestra convivencia de manera pacífica”

(Martínez Guzmán)

Para la construcción de los antecedentes se realizó una exploración sobre las investigaciones realizadas pertinentes al tema abordado, esto incluyó diversidad de estudios relacionados, así como aportes tanto literarios, científicos y documentales que existen sobre este, todo ello permitió desarrollar un ejercicio diagnóstico sobre este tópico de interés. En este sentido, los antecedentes adquieren una importancia significativa, ya que le posibilita conocer el panorama investigativo general, permitiendo estar al tanto de los últimos avances surgidos, así como, conocer a los autores que han hecho o están haciendo investigaciones articuladas al mismo. (Henderson, 2014).

En consecuencia, para la elaboración de los antecedentes del presente estudio, se tuvo como criterio de selección, un proceso específico de búsqueda de tesis de maestría y doctorados, artículos en revistas indexadas sobre prácticas pedagógicas y desarrollo de competencias ciudadanas y resolución de conflictos. En la revisión a nivel internacional y nacional se encontró literatura sobre el tema central de este proyecto, la cual se expone a continuación.

En primera instancia, en la investigación de Canoles, (2015) Fortalecimiento de competencias ciudadanas a través de estrategias lúdico - pedagógicas en los niños y niñas de la institución educativa Catalina Herrera – Arjona Bolívar, se pretendió desarrollar el fortalecimiento de diferentes competencias ciudadanas en estudiantes de primaria, a partir de la implementación de estrategias lúdicas y pedagógicas con el objetivo de incentivar el desarrollo social y emocional. Esta investigación cualitativo- descriptiva con un enfoque de investigación-acción, fundamentada en la etnografía educativa, combinando el trabajo de campo con análisis documental está sustentada en la ley 115 y estructurada teóricamente desde las teorías de: Abraham Maslow, los contenidos desarrollados por Froebel, Ribes y



Freud. Según los investigadores el hallazgo relevante de la investigación fue la identificación de la importancia de conocer, promover y generalizar las competencias ciudadanas; involucrando en el proceso educativo a los padres de familia, para potenciar el desarrollo afectivo, social y cognitivo del estudiante, buscando la manera de resolver todas las situaciones a través de la adecuada resolución del conflicto.

Recolectada y analizada la información, se concluyó que es importante que los padres de familia colaboren en el desarrollo afectivo, social y cognitivo del estudiante, ya que, las competencias son mecanismos por medio de los cuales, los seres humanos y los estudiantes aprenden a ser ciudadanos, a manejar mejor las situaciones que se les presentan a diario en su contexto vivencial.

De igual manera en el trabajo, Desarrollo de las competencias ciudadanas a través de la lúdica para mejorar la convivencia en el aula: el caso del grado 303 de la jornada tarde, del colegio Saludcoop Sur I.E.D, realizado por Buitrago (2016), se planteó como objetivo, mejorar la convivencia en el aula del grado 303, jornada de la tarde, mediante el desarrollo de las competencias ciudadanas, a través de la lúdica.

En este estudio de carácter cualitativo descriptivo, con enfoque de investigación-acción, la autora pudo establecer como hallazgo significativo que los estudiantes del grado 303 identifican las diferentes formas de agresión psicológica, física y verbal; y además, pueden establecer quiénes y cómo se configuran en agresores, víctimas y observadores, desarrollando diferentes acciones de ayuda entre ellas llamar a un adulto, o intervenir para defender a la víctima; igualmente se reconoció que las habilidades cognitivas se pueden potenciar mediante la realización de actividades con aplicación de la socio afectividad y la inteligencia emocional.

Por otro lado, está Moreno (2015) con su estudio Aproximación a las competencias ciudadanas desde una pedagogía crítica en la I. E. Reino de Holanda de la localidad Rafael Uribe Uribe, realizó una interpretación del término sobre las competencias ciudadanas desde la perspectiva del MEN, para poder ofrecer una visión que brinde posibles respuestas a la crisis del ambiente escolar y convivencia pacífica desde la pedagogía crítica. Es una

investigación cualitativa - descriptiva que se abordó desde el método de estudio de caso único y el relato de vida.

La perspectiva teórica en que se basa esta investigación consiste en comprender: cuáles fueron las bases teóricas que sustentaron las competencias en la educación colombiana y cuáles fueron las necesidades que obligaron a dar el giro hacia este tipo de educación, teniendo como objetivo comprender qué se entiende por ciudadanía y formación ciudadana desde las directrices del MEN y la perspectiva desde los investigadores que defienden la pedagogía crítica, respecto al concepto de ciudadanía y su postura tanto epistemológica, como ética y política. Para realizar la investigación, aplicaron cuestionarios cualitativos al cuerpo docente de los grados décimo, asimismo se recogieron los relatos de vida de un grupo de estudiantes de estos cursos con el objetivo de desarrollar un análisis crítico.

La información recolectada permitió concluir que las competencias ciudadanas son viables en la forma en que el cuerpo docente desarrolle un proceso de formación de los estudiantes desde un discurso reflexivo y crítico sobre su contexto, adicional a esto, se hace énfasis en que, no se puede pretender una formación de ciudadanos pacíficos sino se tiene en cuenta las diversidades de realidades y subjetividades.

Otra investigación es la de Villera y Lobo (2017) *Las competencias ciudadanas en el ambiente escolar de la institución educativa Buenos Aires De Montería, Córdoba*, la cual, pretendía identificar el lugar de las competencias ciudadanas en los diversos ámbitos escolares y las estrategias con que se desarrollan. Esta investigación cualitativa, con enfoque analítico- hermenéutico a través de los resultados evidenció que el trabajo de competencias ciudadanas en la institución educativa se desarrolló con base en unas estrategias direccionadas a sugerir pautas de comportamiento articuladas a los valores morales, en proyectos ambientales hacia la sostenibilidad y la elección del gobierno escolar, a partir de estrategias orientadoras, ejercicios de lectura y recomendaciones.

Finalmente, y de acuerdo a los hallazgos investigativos, se sugiere que la institución educativa se empodere de la implementación de las competencias ciudadanas de manera integral y progresiva, donde toda la comunidad educativa esté articulada activamente,

impulsando un proceso de motivación, sensibilización y formación a docentes y directivos en competencias ciudadanas y resolución de conflictos.

La tesis, *El Desarrollo de competencias ciudadanas para La Resolución de Conflictos mediante el Aprendizaje Cooperativo* de Colina y Montealegre (2016) surge a partir de la reflexión de las autoras sobre su quehacer docente y estuvo orientada a demostrar la trascendencia que tiene la implementación del Aprendizaje Cooperativo en sus prácticas de aula, a partir de una estrategia innovadora para la adquisición de competencias que lleven al estudiantado a la resolución de conflictos de forma pacífica, y así generar un buen ambiente de aula que favorezca la formación y el desarrollo integral en los estudiantes.

El marco teórico de esta investigación consistió en el análisis de las principales teorías, conceptos y referentes pedagógicos como el constructivismo planteado desde las perspectivas de Lev Vygotsky, Flora, P; Velásquez y el aprendizaje cooperativo desde la propuesta de Lev Vygotsky , Jean Piaget, Ramón Ferreiro Gravié, Cassany y Johnson que servirán de soporte para fundamentar dicha investigación.

El hallazgo de las investigadoras con la implementación de una propuesta de innovación pedagógica con base en el cooperativismo permite brindar recomendaciones para la implementación de prácticas pedagógicas desde el modelo pedagógico del cooperativismo, siendo este un medio eficaz para el desarrollo de competencias ciudadanas para la resolución de conflictos como: el conocimiento del marco teórico de dicho modelo y las experiencias significativas creadas y sistematizadas al respecto, conocimiento de las particularidades de los educandos, ser constante y dedicado en la aplicación de este modelo en el aula de clase; todo esto con el objetivo de que se den los mejores resultados en el proceso de enseñanza-aprendizaje del estudiantado en lo referente a este tema; otro hallazgo importante consistió en la transformación de las prácticas de aula del cuerpo docente donde se transitó del modelo de la clase pasivo en donde se privilegiaba la adquisición de información a clases dinámicas en donde los estudiantes eran sujetos activos en su proceso de aprendizaje.

La conclusión relevante de esta investigación consistió en que el docente al diseñar actividades con el uso de técnicas de aprendizaje cooperativo deben estar bien estructuradas de tal manera que se garanticen adecuados procesos de interacción entre los estudiantes los cuales redunden en el mejoramiento del aprendizaje y en las relaciones sociales; así mismo, que es posible diseñar y aplicar un aprendizaje basado en competencias mediante el uso de técnicas formales e informales de aprendizaje cooperativo.

En esta misma línea de investigación, se encontró la tesis de maestría de Baracaldo (2014) Fortalecimiento de competencias ciudadanas de convivencia y paz para la administración de conflictos que se presentan entre los estudiantes de décimo de la I. E. La Gaitana en el ciclo 5 de la jornada mañana; para ello, se planteó el propósito, estructurar una propuesta pedagógica para la administración de conflictos mediante el diseño de un proyecto de aula que promueva el fortalecimiento de competencias ciudadanas de convivencia y paz. Este trabajo de investigación se hizo a partir de la metodología de la acción-investigación con un enfoque cualitativo-descriptivo con base en los planteamientos de Ausbel y el tipo de investigación fue exploratoria descriptiva. La conclusión y aporte a la escuela consistió en la construcción de una ciudadanía activa, colaborando al mejoramiento del entorno escolar, generando mejoras actitudinales en el estudiantado, permitiéndoles expresar sus sentimientos y emociones frente a situaciones de vulnerabilidad asociadas al conflicto escolar, articulando la inteligencia emocional, la reflexión crítica y argumentativa para abordar alternativas de intervención en las mismas.

En el trabajo de maestría de Assia, Cuello y Garrido. (2017), Fortalecimiento de estrategias didácticas que promuevan las competencias ciudadanas en los estudiantes de la institución educativa San José C.I.P. del Municipio de Sincelejo, se establecieron unas pautas sobre las diferentes estrategias didácticas empleadas por los docentes, conllevando a la adquisición de criterios claros y al desarrollo de estrategias didácticas que fortalecieron las competencias ciudadanas; propiciando atmósferas académicas de análisis con el cuerpo docente de la Institución, incentivando la implementación de prácticas que desarrollan competencias ciudadanas, contribuyendo a una construcción social integral. Esta investigación se hizo desde un enfoque cualitativo, con la línea de investigación

intervención. Una de los hallazgos relevantes en este proceso de investigación consistió en la necesidad de que los docentes establezcan algunas pautas sobre las estrategias didácticas empleadas en la práctica pedagógica para adquirir criterios claros y así contribuir al fortalecimiento y promoción de competencias ciudadanas; y una de las conclusiones importantes consistía en la importancia de generar espacios de reflexión para que los docentes puedan empezar a implementar prácticas que desarrollen las competencias ciudadanas, como ejercicio de realimentación y así mejorar las actuaciones frente a los estudiantes para formar seres más íntegros desde un sentido humanista y aportar a una construcción social integral.

Otra investigación relacionada con el presente trabajo es la realizada por Gómez, Acosta y Gasca (2013); Estrategias pedagógicas y psicosociales que se promueven para la identidad, pluralidad y valoración de las diferencias en los estudiantes de básica secundaria de las Instituciones Educativas de la comuna siete de Villavicencio, en la que se propuso, desarrollar una estrategia de intervención pedagógica que abordará la formación ciudadana por competencias, en convivencia y paz. Con este trabajo cualitativo con enfoque descriptivo- hermenéutico de corte etnográfico- participativo, configurado en las teorías de la pedagogía, la autora pudo hallar que el trabajo en formación ciudadana por competencias para la Escuela era un tema novedoso y vanguardista dentro de la institución, lo cual representaba mayores dificultades al proponer sólo una estrategia de trabajo con los niños y niñas; así mismo esta investigación concluyó que para que se pueda trabajar las competencias ciudadanas de manera adecuada y significativa, debe existir tanto un proceso de sensibilización previo y real en el contexto educativo, como el complemento de los Ambientes de aprendizajes democráticos.

En el trabajo, *Estrategias para la resolución del conflicto escolar entre los estudiantes de grado cuarto de la I.E. Reino De Holanda*, realizado por Campos, Jurado y Rivera (2017), en este se formuló una propuesta configurada dentro del modelo pedagógico de aprendizaje significativo, promoviendo en el cuerpo estudiantil el desarrollo de competencias ciudadanas, buscando reducir los niveles de conflicto escolar entre los

estudiantes de grado cuarto, de la institución educativa en mención, jornada mañana, Sede B Marco Fidel Suárez con el propósito de armonizar el ambiente escolar.

El modelo pedagógico de este estudio de enfoque cualitativo, desarrollado a partir de la metodología de investigación-acción participativa se enmarcó en el aprendizaje-significativo, implementando un marco teórico conformado por dos componentes uno a nivel disciplinar y otro a nivel pedagógico; el primero constituido por los siguientes conceptos: conflicto escolar abordado desde la perspectiva de: Ferina, Guerón y Guerón, Cataño, ley 115 de 1994, decreto 1860 de 1994 y la ley 120 de 2013 , violencia escolar desde la perspectiva de Barbeito y Caireta, Herrera y Rico, Ramírez y Arcila, Cataño, en lo que respecta a los tipos de conflicto se abordará desde el enfoque de los siguientes autores, Viñas, artículo 40 del decreto 1965,Chaux , Viñas , Cid, Díaz, Pérez, Toruella y Valderrama , Ramírez y Arcila , Herrera y Rico, Marrugo , Cascón , Cepeda y Caicedo y con respecto a las estrategias de intervención y competencias ciudadanas fue dado desde diferentes visiones entre ellas se encontraron los siguientes autores: Cascón , Chaux , Viñas Marrugo, entre otros.

En lo que respecta al segundo componente se encontró que estaba constituido por: la didáctica de las competencias ciudadanas dada desde el panorama del Ministerio de Educación Nacional, donde se establecen los principios y las herramientas básicas para la formación de la ciudadanía y por último se encuentra el modelo de aprendizaje significativo abordado desde Rodríguez, Ausubel, Maturana, Pozo y Moreno entre otros.

Por último, está la tesis de maestría de Giraldo y Jiménez (2017) *Prácticas pedagógicas del maestro en el aula que permiten la formación en convivencia*, esta investigación de enfoque cualitativo se basó en el estudio de las prácticas pedagógicas de los maestros, debido a esto, los autores realizaron una categorización de las prácticas, para poder establecer aquellas que favorecen o no la formación en convivencia escolar. Lo hecho por los autores, les permitió hallar tres prácticas significativas entre los docentes de la institución, las prácticas reflexivas, la normativa y la de comunicación; así mismo, hicieron énfasis en que emergieron otras prácticas que no logran la intención pedagógica de generar situaciones formativas que ayuden a la convivencia en el aula, como son la

instruccional, la omisión de la norma, la elusiva de la solución de conflictos y la de afectación de la comunicación.

Teniendo en cuenta la información indagada lo que más se evidenció en los diferentes documentos de investigación fue:

1. Que la participación y el cambio de actitud de los docentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje para asumir nuevas estrategias tendientes a la resolución de conflictos de manera pacífica, son determinantes para la consecución de buenos resultados para mejorar el ambiente escolar.

2. La tecnología y la incorporación de nuevas estrategias de formación motivan al estudiantado para que asuman una actitud más proactiva-

3. La inclusión de prácticas desde el modelo pedagógico del cooperativismo ha facilitado el desarrollo de competencias ciudadanas para la resolución de conflictos, logrando que el rol del estudiante y el docente cambie, pasando de ser pasivo a ser proactivo y al empoderamiento del proceso de aprendizaje por parte del estudiantado y en el caso del docente a ser orientador de dicho proceso.

4. Son vitales los espacios de retroalimentación entre los docentes para la socialización de experiencias significativas en torno a la resolución de conflictos debido a que nutre las técnicas, procesos, metodologías implementadas en el aula de clase tendientes a mejorar las relaciones existentes al interior de la comunidad educativa. La presente investigación es significativa porque quiere dejar en evidencia que el docente no es solo es un transmisor de conocimientos, es un agente socializador y con su ejercicio pedagógico transmite una serie de valores que van a influenciar, directa o indirectamente, en la formación de menores y jóvenes. Es por esto, que el docente debe ser un formador de ciudadanos.

## 5. Marco Referencial

### 5.1 Marco contextual

El Colegio Cooperativo Domingo Savio es una organización social de naturaleza privada, en donde se brinda formación integral a los educandos de Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media Académica, en una propuesta educativa enfocada hacia la autonomía, la responsabilidad moral, ética y cívica, bajo los criterios de identidad, pertenencia y solidaridad en los contextos familiares. En una propuesta educativa enfocada hacia la autonomía, la responsabilidad moral, ética y cívica, bajo los criterios de identidad, pertenencia y solidaridad en los contextos familiares, sociales, laborales, culturales y ambientales, que respondan a las necesidades individuales y a los retos locales, regionales y nacionales. El Colegio presta el servicio educativo a niños, niñas, jóvenes y personas con necesidades educativas especiales de la zona urbana y rural del municipio de El Pital, Huila, para tener un enfoque académico y disciplinario encaminado a la educación superior, como ciudadanos competentes, defensores de los derechos humanos, y líderes de procesos de cambio que contribuyan a mejorar el entorno, su desempeño personal, social y laboral. Los estudiantes de la institución pertenecen a familias de la región dedicadas al trabajo agropecuario, ganadero, al comercio o a los servicios varios, estando ubicados dentro de los estratos 1,2 y 3. En la institución se permite el desarrollo de la unicidad y la diferencia, dando libertad de credo religioso, político y cultural. (Manual de convivencia institucional. I. E. Domingo Savio, 2019)

También es importante agregar que la visión de la institución se proyecta para el 2025 a ser el líder en la formación de un ciudadano comprometido con su entorno escolar, familiar, social, ambiental e inclusivo, con capacidad para dirigir los cambios que la sociedad necesite. Todo esto en concordancia con la misión y visión institucional. La institución educativa se propone contribuir con la formación integral de los estudiantes teniendo en cuenta su P.E.I. la cual tiene dentro del nuevo sistema de convivencia escolar una estructura constituida por tres niveles: uno nacional, integrado por el comité nacional de convivencia escolar, otro territorial representado por el comité municipal y/o departamental de convivencia y uno institucional, conformado por el comité institucional



de Convivencia escolar, integrado por el rector quien lo preside, el personero estudiantil, el presidente del consejo de padres de familia, el presidente del consejo de estudiantes y representante de docentes en los procesos de convivencia escolar.

De esta manera el Colegio Cooperativo Domingo Savio, instaura la Ruta de Atención Integral Para la Convivencia Escolar (RAICE), la cual junto con el sistema de información unificado (SIU) constituye una de las herramientas de las que dispone el Nuevo Sistema de Convivencia, la que a su vez consta de los componentes de promoción, prevención, atención y seguimiento de situaciones que afectan la convivencia, los Derechos Humanos y la integridad sexual.

Dentro de la Ruta de Atención Integral, los componentes de Promoción y Prevención operan permanentemente en la institución. El componente de atención se activa con la identificación de incidentes que afectan la convivencia escolar, por estudiantes víctimas de la violencia, por docentes, directivos docentes, padres de familia, acudientes, o cualquier otra persona que tenga conocimiento de situaciones que afecten la Convivencia en el establecimiento educativo.

Dentro de los protocolos y procedimientos de la Ruta de Atención Integral son de obligatorio cumplimiento:

- “(…) a. La puesta en conocimiento de los hechos a cargo del personal institucional.
- b. El conocimiento de los hechos por parte de los padres de familia o acudientes de las víctimas y de los generadores de los hechos.
- c. La búsqueda de alternativas de solución frente a las acciones evidenciadas, gestionando espacios de conciliación, garantizando el debido proceso, la promoción de las relaciones participativas, incluyentes, solidarias, de corresponsabilidad y el respeto a los derechos humanos.
- d. La garantía de atención integral y gestión adecuada”. (Ruta de Atención Integral, 2019, p.40)

Una vez agotada la Ruta Institucional de Atención, las situaciones de alto riesgo de violencia escolar o vulneración de derechos humanos, sexuales, y reproductivos de niños, niñas, jóvenes, adultos, docentes, directivos y demás personal de la institución, en los niveles de Preescolar, Básica y Media que no puedan ser resueltos por la vías que establece el Manual de Convivencia y se requiera de la intervención de otras entidades o instancias, se activa la Ruta de Atención Integral, siendo trasladadas por el rector de la institución, de conformidad con las decisiones del Comité de Convivencia Escolar, al ICBF, la Comisaría de Familia, la Personería Municipal, Policía de Infancia y Adolescencia, o entidades para atención en salud mental, según corresponda.

## 5.2 Marco Conceptual

A continuación, se presenta el referente conceptual que estructura la presente investigación.

### 5.2.1 Categoría uno: Epistemología de los conflictos y la violencia

“La violencia crea más problemas sociales que los que resuelve”.

*Martin Luther King . Activista estadounidense.*

Las sociedades del futuro deben apostar a la resolución de conflictos y escenarios de violencia como un indicador de desarrollo, en este sentido, Bautista, (2004) afirma lo siguiente:

(..)Todos los planteamientos teóricos nos ayudan a comprender y construir cómo podemos enfrentarnos y analizar la realidad en la que nos encontramos inmersos, donde la violencia (*directa, estructural, cultural y/o simbólica*) se nos presenta de forma permanente y constante. Es aquí, en la mente, donde tenemos que realizar un esfuerzo para pensar y obrar en términos de cultura de paz, y demostrar a nosotros y a los «otros» una confianza ciega por la especie humana, para regular pacíficamente todos los conflictos. No existen conflictos sin solución (p. 21).

Para abordar la violencia es primordial conocer y comprender una teoría del conflicto que permita adelantar estudios sobre la paz, el desarrollo, las mediaciones y resolución de conflictos. Por esta razón, (Galtung 2003, en Calderón, 2009) desarrolla tres conceptos de violencia: **estructural, directa y cultural**, que le permitieron definir una identidad o perfil al conflicto: “*El conflicto es crisis y oportunidad, el conflicto es un hecho natural, estructural y permanente en el ser humano, el conflicto es una situación de objetivos incompatibles, los conflictos no se solucionan, se transforman, el conflicto implica una experiencia vital holística, el conflicto como dimensión estructural de la relación*”. (p. 67)

De igual manera, Galtung (2003) en su trabajo por comprender y entender lógicamente la naturaleza de los conflictos y poder examinarlos científicamente, de tal forma que se pueda ofrecer mecanismos para afrontarlos y solucionarlos, planteó tres axiomas:

1. El término de «paz» se utilizará para objetivos sociales comúnmente aceptados por muchos.
2. Estos objetivos sociales pueden ser complejos y difíciles, pero no imposibles de alcanzar.
3. Se considera válida la siguiente afirmación: la «paz» es la ausencia de «violencia». (Galtung 1993, citado por Bautista, 2004)

Con estos tres axiomas y el perfil del conflicto, Galtung manifiesta que: “el conflicto en sí mismo no es bueno o malo, sino que simplemente tienden a estar más cerca de una u otra categoría” (p.25). Por lo tanto, la resolución de un conflicto no es posible llevarla a cabo de forma violenta o desde una perspectiva negativa, ya que obstaculizará el proceso para su resolución y no permitirá un entendimiento objetivo ni subjetivo de los motivos o intereses de las partes que están en conflicto, lo que haría más difícil afrontarlo y solucionarlo.

Teniendo en cuenta la importancia que representa una teoría del conflicto y un estudio para la paz, en el ejercicio de la resolución de los conflictos, Calderón (2009) afirma que

Con los Estudios para la paz y los conflictos, al igual que el estudio de las enfermedades en los estudios de la salud, la historia está impulsada a buscar información general no solo para la comprensión más profunda de las cosas singulares sino para tejer complejas cadenas causales a través del tiempo y detallar los vínculos funcionales en el espacio (p.68).

Por esto mismo, Galtung (2007) manifiesta que:

Una teoría de conflictos deberá abordar todas estas realidades que constituyen la condición multinivel de la especie humana. Para hablar de una teoría de conflictos como un campo científico interdisciplinar, la primera prueba que se tiene que superar, es la unidisciplinariedad. Esta significa en primer lugar la definición de un objeto de estudio, en este caso el conflicto (p.68).

En este orden de ideas, Vargas y Cruz (2010) presentan las siguientes definiciones de dos autores, de lo que se comprende por conflicto: “Es la energía creadora e impulsora de todo cambio; es la puerta abierta al consenso dado a través del diálogo (p.64). Pero ese proceso de ajuste resultado del conflicto sólo es posible según Galtung (2007) si las partes involucradas tienen en cuenta el aspecto motivacional (las actitudes), el aspecto objetivo (los comportamientos) y el aspecto subjetivo (las contradicciones). Para ser más claro en este punto, Calderón (2009) lo explica de la siguiente forma: “Las partes muchas veces difieren en su percepción de cuál es la contradicción o raíz del conflicto. En muchos casos, tales cuestiones son complicadas y están ocultas, ya que las partes y los actores del conflicto de ambos lados (incluidos políticos y medios de comunicación) prefieren centrarse en las actitudes y la conducta, tanto la suya propia (que en general se auto-concibe como positiva) como en la del otro (que suele describirse generalmente como negativa)” (p.69).

Por lo tanto, Galtung (2003) expresa que la mejor forma de resolución de conflictos es “comprenderlo lógicamente, realizando un proceso de concientización que evite la cosificación de los actores haciendo de ellos protagonistas del proceso”, es decir, un actor consciente será capaz de dirigir esa transformación incluyendo la propia. (p.72)

### **5.2.2 Categoría dos: El origen del conflicto y los procesos de construcción de paz en la escuela.**

“Nadie puede pensar y golpear a alguien al mismo tiempo”.

Susan Sontag. Novelista y ensayista estadounidense.

#### **a. Causas de los conflictos en la escuela**

Los conflictos son situaciones que se presentan a diario en cualquier plantel educativo, pueden ser por las actitudes o resultado de las interacciones entre los estudiantes, pero lo cierto es que son muchas las causas que pueden originar una situación conflictiva en la que el docente debe ser mediador.

En lo que concierne a las causas de los conflictos, Jares (1997) establece el origen de los conflictos en cuatro categorías: “Ideológico-científicas; opciones pedagógicas diferentes, opciones ideológicas (definición de escuela) diferentes, opciones organizativas diferentes, tipo de cultura o culturas escolares que conviven en el centro. Relacionadas con el poder, control de la organización, promoción profesional, acceso a los recursos, toma de decisiones. Relacionadas con la estructura; ambigüedad de metas y funciones, secularismo, debilidad organizativa, contextos y variables organizativas. Relacionadas con cuestiones personales y de relación interpersonal; estima propia/afirmación, seguridad, insatisfacción laboral, comunicación deficiente y/o desigual.” (p.58).

Dado que el conflicto es inevitable y es parte de la realidad educativa y social de la escuela, la responsabilidad de la institución y el docente es tratarlo desde varias perspectivas para manejarlo y superarlo, de modo que, las partes afectadas queden satisfechas cuando el conflicto se resuelva. Por este motivo, poder identificar las posibles causas que desencadenan el conflicto es relevante, ya que el conocerlas facilita al docente elegir la estrategia o las forma de darle una pronta solución a la situación conflictiva.

## **b. Clasificación de los conflictos en el ámbito escolar**

Los conflictos como parte inherente de la vida y las relaciones interpersonales se convierten en una responsabilidad y un deber que es necesario afrontar con la mejor actitud para una pronta solución, debido que, si no se solucionan, los conflictos estancan las relaciones, fractura la convivencia y desarticula todo cooperativismo que pueda existir en las instituciones o dentro del aula de clase.

La presencia de conflictos no puede separarse de la interacción entre individuos, por lo tanto, es preciso hallar la forma de superarlo porque la solución de conflictos generalmente trae una mejor convivencia, estableciendo vínculos más fuertes entre las partes comprometidas. Así como es importante poder identificar y establecer las causas que originan situaciones conflictivas, es igual de importante reconocer la clase de conflictos, porque posibilita hallar las mediaciones pertinentes para solucionarlo.

En este sentido, Casamayor (1998 citado por Pino y García, 2007) realiza la siguiente clasificación: (...) De relación entre ellos estudiantes y entre éstos y el cuerpo docente. Nos encontramos actitudes peyorativas, desprecio, agresividad verbal y física, violencia.

1. De rendimiento: pasividad, apatía, parasitismo.
2. De poder: liderazgos negativos, arbitrariedad.
3. De identidad: actitudes cerradas y agresivas que se vuelven contra los demás, los objetos, el mobiliario, el edificio (p.115).

Igualmente, (Cerezo, 1998, citado por Pino y García, 2007) establece cuatro tipos de conflictos en el salón de clase:

Conflictos entre los valores culturales fuera del aula y las expectativas institucionales, sobre todo del profesorado, dentro de ella. Por un lado, el profesor educa en valores, mientras la sociedad prioriza el hedonismo y la consecución inmediata de las metas, lo que provoca incongruencias muy difíciles de entender por parte del alumnado, conflictos entre las expectativas que generan el rol que uno ocupa y la propia personalidad

del individuo, por lo que el sujeto debe decidir entre una mala integración personal o una mala adaptación al rol asignado en la clase, conflicto de rol: no todos tenemos la misma idea de cuál debe ser la función desempeñada por cada uno de los actores que se mueven dentro del contexto escolar y conflicto de personalidad: este conflicto se produce al existir discrepancias entre las necesidades del sujeto y sus posibilidades reales de satisfacerlas.” (p.115).

Por otro lado, Ruiz (2015, p.3) realiza la siguiente clasificación de conflictos: Se encuentran los conflictos de relación, que son originados desde las emociones acentuadas, percepciones erróneas y estereotipos; donde la comunicación es limitada, aunado a conductas negativas que se repiten, otro tipo de conflicto es el de información, estos son frecuentes y se presentan por el uso inadecuado del recurso comunicativo, lo que genera malentendidos y discusiones; otros son los conflictos de intereses y se presentan cuando existe predominancia de un interés sobre otros, conllevando a que se sacrifique alguna de las partes involucradas, y por lo tanto se presente discordia y pérdida de la armonía, los conflictos de valores, se origina por sistemas de creencias o valores incompatibles porque unos sujetos intentan imponer por la fuerza un conjunto de valores a otros, sin admitir posiciones alternativas; el conflicto intrapersonal, se ocasiona cuando hay diferencia o conflicto entre dos o más personas teniendo como causa ideas, pensamientos, emociones, impulsos que entran en colisión unos con otros, el conflicto intragrupal, se da al interior de un pequeño grupo, en dicha situación se analiza cómo el conflicto puede afectar a la capacidad del grupo para resolver sus diferencias y alcanzar sus objetivos, conflicto intergrupalo, es el que emerge entre dos grupos, es una situación compleja ya que se ven involucradas muchas personas y sus dinámicas de interacción entre ellas.

De igual modo, Viñas (2004, citado por De Souza, 2016) diferencia cuatro grandes categorías: “Conflicto de poder: son todos los conflictos que tienen que ver con las normas, es decir, cuando un alumno reacciona contra el sistema, ya que la normativa cumple una función de estabilidad del sistema, conflictos de relación: Se produce cuando uno de los sujetos del conflicto es superior bien jerárquicamente o emocionalmente al otro. En este caso podríamos incluir los casos de *Bullying*, conflictos de rendimiento: Son los



relacionados con el currículo en los que el alumno presenta dificultades en equilibrar sus necesidades formativas y lo que el centro/ profesorado le ofrece, conflictos interpersonales: son los que se dan en el centro y van más allá del hecho educativo ya que éste tipo de conflicto es una reproducción de la sociedad en la que está ubicado, siendo fiel reflejo uno del otro: son todos los conflictos que tienen que ver con las normas.” (p.67)

Sin importar la clase de conflicto que se presente en el aula, tanto la institución como el educador tienen la responsabilidad educativa y social de mediar para solucionarlo, y dependiendo de la forma en que regulen estas situaciones conflictivas que son un proceso natural de las relaciones humanas, el conflicto puede ser un factor positivo ya que mejora las relaciones entre compañeros y la convivencia en el aula.

En este sentido, Saaty (2003) manifiesta que:

El conflicto es un estado natural de la existencia humana. Aun cuando los conflictos parecen desagradables, nunca van a desaparecer del todo debido a los distintos condicionamientos. Los humanos, pueden aprender a manejar los conflictos en forma sistemática y racional, al igual que aprenden a vivir en una sociedad civilizada con sus normas de buen comportamiento y cortesía. Es particularmente necesario que las personas en conflicto utilicen la razón ya que puede haber muchos intereses en juego; mantenerse firme sin ceder y razonar es obstaculizar el progreso. Los métodos que utilizemos para manejar los conflictos han de incluir más lógica y menos intransigencia (p.53).

Debido a esto, se convierte en una prioridad de la escuela y los docentes brindar al estudiantado diferentes tipos de herramientas para el desarrollo y fortalecimiento de distintos tipos de habilidades y competencias necesarias para la resolución de conflictos dentro y fuera del aula, tanto individualmente como con otros individuos. En un principio, tal vez, la estrategia o mediación utilizada para la resolución del conflicto no termine superando inmediatamente, pero en una primera instancia, el decidir finiquitar un conflicto deja como resultado un estado de equilibrio entre las partes que están en oposición, y este comienzo ya es positivo para dar una solución definitiva al conflicto que se está presentando.

Pero la responsabilidad no recae solo en el docente y la escuela, toda la comunidad educativa debe participar en acciones o mediaciones que posibilite la terminación de los conflictos y mejore la convivencia escolar. Por esta razón, la mediación para la resolución de conflictos “nace en Estados Unidos a mediados de la década de los 70, debido a los buenos resultados en la resolución de conflictos, fue introducida al sistema legal y en algunos estados se instauró como previa y obligatoria en determinados conflictos”. A través de la mediación se busca ir más allá de llegar a un acuerdo, sino iniciar un proceso en el que los implicados en dicha situación puedan educarse mutuamente con respecto al conflicto, indagando sobre las distintas opciones que tienen para resolverlos y asumiendo la que consideren puede ser más viable para su situación. Pero es vital aclarar que un factor de éxito para la solución del conflicto, no es solo una mediación pertinente sino la forma cómo responden las partes que están en oposición, pues a pesar de una excelente mediación si las partes son agresivas las unas con las otras, acabar con el conflicto va ser más complejo.

### **c. Estrategias de resolución de conflictos en el ámbito educativo.**

El docente debe darle buen manejo a los conflictos cuando se presentan en el aula o la institución, una forma de hacerlo es implementar estrategias que le faciliten la mediación e interacción con los estudiantes y la gestión de las posibles soluciones. Por este motivo, es importante que la resolución de conflictos en la escuela sea prioridad para los directivos como para los docentes y, por ende, desarrollen habilidades, competencias e implementen en sus prácticas diarias, estrategias que les favorezcan al momento de ser mediadores en la solución de un conflicto. Por consiguiente, la implementación de estrategias es trascendental para un asertivo acercamiento entre las partes que están en conflicto; pero es responsabilidad del docente hallar la estrategia pertinente para cada situación, pues cada conflicto es diferente. Por esto mismo, precisa tener claro el concepto de estrategia para saber implementarla y manejarla de forma positiva.

En relación al concepto de estrategia, al realizar una investigación detallada sobre las aportaciones más relevantes de las estrategias nos encontramos con una amplia gama de definiciones que reflejan la diversidad existente a la hora de delimitar este

concepto. Dicho lo anterior, las estrategias pueden ser definidas como “conductas y pensamientos que se utilizan durante el aprendizaje con la intención de influir en su proceso de codificación” (Weinstein y Mayer, 1986 citado por Valle y González, 1998, p.55). “Las estrategias son secuencias de procedimientos o planes orientados hacia la consecución de metas de aprendizaje” (Schmeck y Schunk, 1991, p.45). Por otra parte, Beltrán (1993 citado por Herrera, 2009), las define como “actividades u operaciones mentales que realiza el estudiante para mejorar y, por lo tanto, las estrategias tienen un carácter intencional o propositivo e implican, por tanto, un plan de acción” (p.2).

Según Rose las estrategias son los recursos que el profesorado utiliza en el proceso de enseñanza aprendizaje en el aula de clase; para facilitar el aprendizaje de los estudiantes (Rose, 1995) o, es una planificación del proceso de enseñanza aprendizaje, de forma consciente y reflexiva, con el objetivo de llegar a las metas propuestas para un determinado grupo de clase (Rose, 1995). Las dos definiciones son acertadas en el contexto educativo porque invitan al docente a dinamizar los procesos pedagógicos dentro y fuera del aula. De igual manera la estrategia es un “patrón o plan que integra las metas mayores de una organización, las políticas y acciones secuenciales que llevan hacia un todo cohesionado” (Quinn, 1991, p.34).

Es claro que las estrategias, son un mecanismo, herramienta, ayuda que brinda soluciones y alternativas, a determinadas situaciones o fines educativos (Díaz y Hernández, 1999), pero muchos docentes a pesar de saber de la existencia de estrategias y su importancia no las utilizan porque no dominan el concepto clave de lo que son estrategias, cómo diseñarlas y cómo implementarlas. En este sentido, esto se convierte en un reto constante para los docentes la implementación de estrategias para la resolución de conflictos, sin embargo, su uso debe ir acompañada de unas buenas prácticas y una buena actitud por parte del docente, de lo contrario su mediación no logrará la meta propuesta. Pero esto no es tarea sencilla; porque los resultados obtenidos demuestran que existe un gran empirismo dentro los docentes, tienen solo ideas sobre lo que son las estrategias, pero no cuentan con la científicidad requerida sobre estos aspectos.

#### **d. Procesos de construcción de paz en la escuela**

Para empezar es importante retomar el concepto que se tiene de paz, algunos investigadores se refieren a ella como: “una cualidad en constante evolución y desarrollo de las relaciones” Lederach (2009) y por consiguiente las investigaciones y los proyectos de paz están con frecuencia dirigidos a brindar atención a los conflictos humanos desde lo que se consideran “los enfoques no violentos”, los cuales propenden por desarrollar el respeto, la equidad y la empatía en el desarrollo de las relaciones; otros investigadores como Loaiza (2014) entienden la paz como “un proceso activo de negociación permanente con el otro” y por consiguiente en la búsqueda de formas novedosas de encuentro entre los actores sociales, este investigador concibe la escuela y las dinámicas pedagógicas como espacios favorecidos e idóneos para propiciar dinámicas dirigidas hacia el respeto y a la potenciación de políticas en construcción y reconstrucción constante buscando una transformación de la realidad y posibilitando la aparición de nuevas realidades colectivas.

Así mismo, Alvarado (2012) agrega respecto a los procesos de construcción de paz que las instituciones educativas tienen la capacidad de constituirse como escenarios democráticos propiciadores de valores como la equidad, la subjetividad y la individualidad, rescatando la identidad territorial o cultural. En general los investigadores que abordan este tema, coinciden en afirmar que las escuelas son territorios de paz, entendiendo a los estudiantes como los principales actores en la construcción de estos ambientes. En esta medida los profesores y los padres de familia son considerados como transmisores de valores y orientadores de los procesos de formación.

Teniendo en cuenta lo anterior, Loaiza (2014) especifica que la familia es un núcleo de socialización política fundamental, donde los valores determinan la forma de socialización, finalmente este autor considera que la escuela como un espacio de paz, tiene la obligación de elaborar currículos que articulen la experiencia de la paz abordando proyectos que generen impactos positivos dentro del contexto local, para lo cual es indispensable contextualizar los contenidos y direccionamiento de la potencialización de talentos.

La construcción de la paz lleva implícito el fortalecimiento de la democracia y de la sana convivencia, la participación, la solidaridad y la tolerancia. Por consiguiente, la construcción de paz requiere una formación humana en valores éticos y morales que fundamentan la convivencia ciudadana, finalmente es importante agregar que la construcción de la escuela como escenario de paz tiene como propósito impactar la política pública, garantizando la oportunidad a estudiantes y comunidades, por lo cual la construcción de paz invita a un proceso de construcción participativa integrando al núcleo familiar y demás actores del sistema educativo. Tamayo, Álvarez y Daza (2015). Es importante señalar y profundizar en el contexto de violencia, es decir en las causas originarias del conflicto.

e. El aula como escenario de conciliación del buen trato

El aula de clases se concibe no sólo como un escenario para aprender contenidos académicos, sino también como un espacio, una plataforma o un escenario para la conciliación, la negociación y la participación, entendiendo la conciliación como una estrategia o mecanismo alternativo o divergente para solucionar conflictos y diferencias, apoyados necesariamente de un *sujeto -tercero -neutral - calificado*, al cual se le conoce bajo el título de conciliador.

Los impactos de la conciliación en el aula de clases son muchos; sin embargo, entre ellos se encuentran la generación de una cultura de paz, proyectada en el entorno académico, la cual se debe ver reflejada en la sociedad, en la contribución y la construcción de una atmósfera idónea y pertinente para la sana convivencia escolar.

En Colombia ya existen varios proyectos que se han apropiado de esos postulados, concluyendo que, para generar un aula conciliatoria orientada al buen trato, se debe permear e involucrar a toda la comunidad educativa comprendiendo: estudiantes, maestros, directivos y padres de familia. Haciendo uso de talleres vivenciales, juegos, dinámicas y todo tipo de actividades lúdicas, orientadas a generar y fomentar valores como: la inclusión, la escucha asertiva, el respeto a los derechos humanos, la solidaridad, la comunicación y la cooperación, permitiendo de esa manera generar un verdadero proceso de transformación y conciliación en el ambiente del aula de clase. (Revista Acción, 2013, p. 1).



### **5.2.3 Categoría 3: El papel del docente y sus prácticas pedagógicas en la construcción de paz.**

“Podemos transformar los conflictos de manera pacífica en escenarios que propicien la creatividad y la transformación”

Vicent Martínez. Investigador

#### **a. Prácticas pedagógicas y su importancia en la labor docente**

Referirse a las práctica pedagógicas de los profesores es resaltar las distintas acciones que el docente implementa en el aula para despertar el interés de los estudiantes por lo que está enseñando, de esta manera, motivar a aprender para favorecer su proceso de aprendizaje; por ello, para enriquecer sus prácticas, el docente debe ejecutar acciones tales como: “enseñar, comunicar, socializar experiencias, reflexionar desde la cotidianidad, evaluar los procesos cognitivos y aún, el relacionarse con la comunidad educativa” (Duque y Rodríguez, 2013, p.17).

De modo que, mejorar las prácticas pedagógicas para la resolución de conflictos en el aula demanda de un docente activo, innovador, creativo, consciente que su papel en el aula no es solo de transmisor de un gran un gran número de información, sino que su papel debe ser de facilitador de las condiciones necesarias para que los estudiantes, además de aprender, puedan convivir pacíficamente en la escuela; creando un ambiente adecuado para promover la empatía, el diálogo, la tolerancia, colocando a disposición del estudiante los recursos y medios necesarios para lograr los objetivos en relación con la resolución de conflictos (Bonvecchio y Maggioni, 2006 citado por Maldonado, 2013).

Por lo tanto, unas buenas prácticas pedagógicas adquieren relevancia en el quehacer docente, ya que, según Avalos (2002) son “*el eje que articula todas las actividades curriculares de la formación docente, de la teoría y de la práctica*” (p.79), que le permiten al docente aplicar todo tipo de acciones como organizar la clase, diseñar y preparar herramientas didácticas y pedagógicas, acercar al cuerpo estudiantil herramientas para

potenciar el aprendizaje dando respuesta a las situaciones que surgen dentro y fuera del aula.

Asimismo, se hace necesario por parte del docente ir construyendo unas buenas prácticas que puedan responder a las distintas situaciones adversas que se generan entre los estudiantes, y que les asegure un aula pacífica donde puede realizar su proceso de su aprendizaje de manera significativa. Por esta razón, las prácticas pedagógicas de los docentes deben estar orientadas a resolver conflictos y enseñarles a sus educandos también a resolverlos, de esta manera, mejorar la convivencia en el aula y generar un ambiente propicio para el aprendizaje.

En lo concerniente a las diferentes prácticas pedagógicas utilizada por los docentes en el aula, es importante reconocer que cada uno lleva consigo experiencias previas individuales, grupales e institucionales, unido a las capacitaciones dadas para fortalecer los métodos de enseñanza individuales, de acuerdo al autor, que denomina teorías implícitas, de acuerdo con Marland (1994).

Al observar esta postura frente a la práctica pedagógica como el espacio que permite reconocer diferentes modelos educativos, con el propósito de construir el quehacer disciplinar, de esta forma reconocer su objetividad y reflexión hacia el logro de la calidad educativa.

El saber ser y hacer disciplinar son factores importantes para el desarrollo de las prácticas pedagógicas, es así como se requiere el abordar integralmente del estudiante, teniendo en cuenta sus características, e ideales, por ende, las competencias que debe manejar el docente son la resolución de conflictos, liderazgo, trabajo en equipo, entre otras.

Finalmente existe una investigación la cual tiene como propósito desarrollar un ejercicio hermenéutico en la práctica pedagógica que han caracterizado el desempeño de los profesores del país; ésta investigación concluyó que en lo pertinente a las prácticas pedagógicas los docentes normalmente están basados en la pedagogía de Freire y generalmente desarrollan un ejercicio de investigación social a través de procesos interdisciplinarios. (Loaiza, Sánchez, Palacio y Arias, 2019)



Tipos de prácticas pedagógicas

**Pedagogías del conocimiento:** Es importante afirmar que para el estudio de Not (1983), el cual expone el modelo dialogante docente- estudiante, dentro de ellas existen tres prácticas o métodos, a saber:

- a. Heteroestructuración:** Siendo el docente para el estudiante un transmisor de conocimiento, e imposición de reglas límites, y poder dentro del aula, desde un marco pedagógico tradicionalista.
- b. Auto-estructuración:** En la práctica el estudiante genera sus acciones, sea auto reconoce, más que su conocimiento.
- c. Inter-estructuración:** El estudiante junto al docente, busca generar estrategias de aprendizaje con la autora reflexión y el conocimiento siendo está según el autor la mejor forma de diálogo de las partes.

Citando por Parra, Vallejo y Loaiza (2013) “la práctica pedagógica hace referencia a los espacios y acciones que se generan en la labor docente; reúne todas las estrategias e interacciones, discursos, experiencias, conocimientos que el docente utiliza en el proceso de formación, enseñanza aprendizaje; involucra también las diferentes didácticas y metodologías propias del docente que apuntan a la formación del individuo”, es parte del docente facilitar el conocimiento, teniendo en cuenta que no todas las prácticas pedagógicas generan el mismo potencial en los estudiantes, es por ello que se hace necesario para cada uno de los docentes el hacer didáctico y pedagógico adaptado a los estilos cognitivos e intereses de los estudiantes llevando consigo al plan de estudios.

#### **b. Gestión en la resolución de conflictos para la construcción de paz en la escuela**

La escuela es un espacio de interacción, socialización, aspectos relacionales generadores de conflictos, debido a esto, una escuela que favorezca o sea promotora de una sana convivencia no puede obviar u omitir los conflictos, todo lo contrario, debe contar con las herramientas necesaria para afrontarlos, gestionarlo y solucionarlos. Por eso es

importante definir, gestión, para una mayor comprensión del concepto y de lo que se debe hacer cuando se presente un conflicto en el aula. La gestión de conflictos es una actividad orientada a *“prevenir o contener la escalada de un conflicto o a reducir su naturaleza destructiva, con el fin último de alcanzar una situación en la que sea posible llegar a un acuerdo o incluso a la resolución del propio conflicto”* (Mendia y Areizaga, 2005, p. 2)

Para una gestión exitosa se recomienda las siguientes herramientas **“Diálogo:** Es la técnica fundamental y la primera a la que se debe acudir para la resolución de conflictos. En ella se busca que los interlocutores se hablen y escuchen para compartir ideas, preocupaciones y puntos de vista, convirtiéndose estas, en las principales herramientas para lograr un consenso. La negociación consiste en el encuentro de intereses y disconformidades de las partes en conflicto, en la cual se buscan acuerdos para una resolución mutuamente satisfactoria. La conciliación/mediación reglamentaria: Es el proceso que se da entre las partes, esto no es fructífero, se procede a la conciliación mediada por un tercero. Esta es obligatoria en tanto una de las partes expone el conflicto a sus superiores y la otra debe someterse al proceso; por tal motivo, la organización, que para el caso de la presente investigación es la Institución Educativa Domingo Savio, generalmente es la encargada de nombrar al mediador. Este deberá escuchar a las partes en conflicto, dando sugerencias y expresando su opinión. En esta técnica el mediador no tiene un papel directivo.

- **Conciliación/mediación voluntaria:** Mediante la propuesta consensual se nombra un mediador - conciliador
- **Arbitraje reglamentario:** el árbitro, a diferencia del mediador, habiendo escuchado los argumentos, genera la solución que considere más conveniente para todos y la organización. Esta se debe acatar y no es objeto de apelación.
- **Arbitraje voluntario:** en esta figura, todas las partes comprometidas acatan el procedimiento de manera voluntaria (Bedoya y Díaz, 2010).

De igual forma, Dudley Weeks, (1997) citado por la Fundación Gizagune, (2015) en su libro, *8 pasos para resolver conflictos*, afirma que para una buena gestión de conflicto es importante los siguientes ocho pasos: “(...)

1. Crear una atmósfera afectiva
2. Clarificar percepciones
3. Apuntar a necesidades individuales y compartidas
4. Construir un poder positivo compartido.
5. Mirar al futuro, luego aprender del pasado.
6. Generar opciones
7. Desarrollar factibles: los escalones para la acción
8. Hacer acuerdos mutuamente beneficiosos”

En síntesis, la gestión de conflictos no es una actividad que debe realizarse superficialmente y sin ninguna mediación, por lo tanto, el docente que asuma la tarea de gestionar para la resolución de un conflicto, necesita tener una preparación para abordarlo, darle el mejor tratamiento para que las partes afectadas queden satisfechas con la gestión y los acuerdos a los que se lleguen. Ante todo, para una gestión eficiente, es el diálogo y una buena negociación que genere una empatía, esto facilitará en cierta medida la resolución y construirá una sana convivencia en el aula; por lo cual, la gestión de conflicto es necesario institucionalizarla a través del PEI o desde el currículo y que, en la cátedra de paz, se oriente a los estudiantes a ejercerla dentro y fuera de la escuela.

### **c. El papel del docente en el escenario de la construcción de paz en la escuela**

La forma de los docentes de manifestar su responsabilidad social, entendida, ésta como “dar respuesta a principios democráticos y valores sociales centrando la respuesta de la educación, en la promoción integral del estudiante para llegar a la formación de un ciudadano productivo y crítico” (Guedez, 2008 citado por Guadron y Gómez, 2012, p.262)

es crear prácticas relacionales con la comunidad educativa y social a través del diálogo, escuchando y sirviendo; de esa forma, da un buen ejemplo, generando confianza, lo que les permite orientar a los educandos para una buenas prácticas de convivencia.

Por esta razón, los docentes deben comprender que la responsabilidad social que tienen con sus educandos no es una abstracción, es un valor y los valores “son fundamentalmente sociales, se construyen en sociedad y contribuyen a la comunidad donde se actué” (Linares, 2015, p.33). Por consiguiente, la labor del docente dentro del sistema educativo es trascendental y compleja, “por una parte, tiene que encargarse de muchos elementos de formación básica de la conciencia y moral de los niños que antes eran responsabilidad social primaria llevada a cabo en el seno de la familia” (Savater, 1997 p.72).

Es por esto, que el docente debe ser un formador de ciudadanos, “capaz de leer contextos locales y globales que le rodean, de responder a los retos de su tiempo, es su responsabilidad ofrecer las herramientas necesarias para que los estudiantes aprendan a vivir con los demás y sean productivos” (Ministerio de Educación Nacional, 2005, p.2).

Indiscutiblemente el docente es un formador de seres humanos. En lo personal y académico, los estudiantes requieren de docentes y una educación que “pueda lograr dar cuenta de los cambios sociales y estar atenta a la demanda de los jóvenes que por biología son incansables, intuitivos, creativos y quejosos de la quietud” (González, 2010, p.60). Por tal motivo, es significativo; identificar qué actividades realiza para transformar su entorno de forma social, ambiental, política y económica; de igual manera, ayudaría a comprender cómo el docente trabaja con sus estudiantes, con sus expectativas que son tan distintas; que actividades diseña y aplica en su clase para convertir a los estudiantes en hombres y mujeres que participen positivamente en la sociedad, con sus conocimientos y habilidades.

Siendo así, es indispensable que la labor del educador no sea netamente académica, sino que trascienda hacia el campo social y la consolidación y transformación de una sociedad más digna, respetuosa y responsable con la vida. Por eso los docentes, según el Ministerio de educación Nacional de Colombia (2005) tienen la responsabilidad de actualizar sus conocimientos y desarrollar de forma constante habilidades y actitudes que le

permitan responder efectivamente a las necesidades de los estudiantes; además, desarrollar en ellos, competencias como el saber, saber hacer y ser, porque esto le facilitará al educando poner en práctica los valores y conocimientos aprendidos en la escuela, y podrá relacionarse de una mejor manera en la comunidad en la que viva.

Indudablemente, la figura y enseñanzas del profesor son claves en la socialización de los estudiantes, para formarlos en valores, en competencias para que puedan ser estudiantes y ciudadanos proactivos en una sociedad golpeada por la violencia e influenciada significativamente por los medios de comunicación. Por consiguiente, se necesitan docentes capaces de convertirse en líderes, mediadores entre la comunidad educativa y el conocimiento; docentes que sean un ejemplo de buenos ciudadanos ante sus alumnos y ante la sociedad.

No es una tarea fácil para los profesores, pero los padres de familia, la comunidad educativa y la sociedad esperan que los docentes formen a los estudiantes de forma teórica y práctica, que lo aprendido les ayude a mejorar su entorno, su calidad de vida y colaboren en la construcción de una sociedad donde siempre se esté propendiendo por el bien común.

Sin embargo, no existe una comunicación y relación fluida entre todos los agentes educativos, lo administrativo, la sociedad y los maestros para evitar que la sociedad vaya por un lado y los docentes por otro; lo cual hace complejo enseñar a los estudiantes desde las diferentes áreas del saber y contextos educativos y sociales, a construir tejido social y vivir en medio del respeto y la alteridad.

Desde un modelo dialogante o una escuela autoestructurante, la función del docente es la de ser un facilitador, un mediador, un acompañante del estudiante en su proceso de enseñanza y aprendizaje para favorecer su desarrollo cognitivo y socio afectivo.

Por lo tanto, el docente no debe limitarse solo a transmitir información. La función de los docentes trasciende y es la de formar seres humanos críticos y reflexivos que usen plenamente su libertad. Pero al formar individuos auténticamente libres, se les debe aclarar que no deben de entender “la libertad como la ausencia de normas o condicionamientos sin los que no podríamos vivir, sino como una autonomía simbólica que nos conduce a innovar y elegir asuntos dentro de la comunidad” (Savater, 1991, p.93).

Con base en lo anterior, se proyecta al docente como una figura especialmente íntegra, mediador y facilitador de los procesos formativos y de enseñanza-aprendizaje que tienen que ver con su labor, ante los cuales no solo debe ser un constructor de éxitos en sus estudiantes, en la sociedad, en el país, en su entorno inmediato, sino también en sí mismos. El docente al transformar su entorno, su realidad inmediata y posibilitar un cambio de actitud en los estudiantes y en él mismo, estaría cumpliendo con la responsabilidad social de lo educativo y, a su vez empezaría a cumplir con el propósito de “encontrar procesos y mecanismos capaces de permitir que los niños sean sujetos de su propia historia. Significa dotarles de todas las herramientas que les permitan la libertad, que les permitan ser autónomos” (Rey, 2015, párr.1). Ese es un gran propósito del docente y de la educación socialmente responsable.

Para que el docente pueda cumplir un buen papel como mediador precisa tener claro los siguientes objetivos:

- (...) “Favorecer y estimular la comunicación entre las partes en conflicto, proceso que suele llevar consigo el control de las interacciones destructivas.
- Promover que ambas partes comprendan el conflicto de forma global, y no solamente desde su perspectiva.
- Ayudar a que ambas partes analicen las causas del conflicto, separando los intereses de los sentimientos.

- Favorecer la conversión de las diferencias en formas creativas de resolución del conflicto.
- Restablecer, siempre que sea posible, las posibles heridas emocionales que pueden existir entre las partes en conflicto” (Pereda, 2014).

Asimismo, según Peters (1995, citado por De Souza, 2016), desarrollar tres cualidades:

- “Experiencia en la negociación, pues debe ser capaz de comprender rápidamente que es lo que caracteriza a cada caso, y de comprender lo que está subyacente, las fuerzas relativas y las estrategias.
- Objetividad: El mediador tiene que tener suficiente imaginación como para ponerse en el lugar de cada parte.
- Imparcialidad: Para ganarse la confianza de ambas las partes necesita imparcialidad, no mostrar tendencias hacia ninguno de los sujetos”.

Por último, este trabajo de mediador necesita ser evaluado, pero no solo por el docente, los estudiantes deben ser parte de este proceso evaluativo del conflicto e ir señalando falencia y logros alcanzados. Las partes deben ir estableciendo si lo acordado para la solución del conflicto se está alcanzado, esto será un indicador de la mediación del docente y de su rol como mediador.

#### **5.2.4 Competencias Ciudadanas**

Las competencias ciudadanas encuentran su origen en el campo lingüístico y el comunicativo, siendo definidas por Noam Chomsky como: *"lo que el hablante de una lengua sabe implícitamente. La competencia del hablante-oyente puede ser expresada idealmente por un sistema de reglas que relaciona representaciones fónicas con interpretaciones semánticas"*(Chomsky, 1970, p. 222).

Dell Hymes, por su parte argumenta que las competencias ciudadanas son plenamente comunicativas lo que supone que: *"un hablante además de formar frases*

*gramaticalmente correctas, necesita dominar la habilidad para utilizar la lengua de forma apropiada según los diferentes contextos sociales"*(Hymes citado en Mezquita, 2005, p. 30), siendo importante las relaciones comunicativas entre los hablantes en un espacio determinado ya que van a ser en estos donde se ponga en funcionamiento la competencia lingüística y comunicativa, de la misma manera la competencia comunicativa para Habermas, permite desarrollar el entendimiento entre los hablantes dentro de un contexto específico.

El concepto de competencias proviene de manera primigenia de las políticas internacionales, el cual a su vez llega desde el mundo laboral y educativo; A finales del siglo XX y principios del XXI- .(Chomsky, 1970).

En la actualidad, las competencias ciudadanas son conocidas como el conjunto de habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas, conocimientos y actitudes que, articulados entre sí, hacen posible que el ciudadano actúe de manera constructiva en la sociedad democrática. Estas competencias posibilitan que los ciudadanos respeten y puedan proteger los derechos humanos, contribuyendo de manera proactiva al desarrollo de un ecosistema social pacífico, participando responsable y constructivamente en los diferentes procesos democráticos y a su vez respetando y resignificando la pluralidad y las diferencias, tanto en su entorno cercano como en su comunidad, país o a nivel internacional. Ahora bien, es importante hacer claridad sobre los grupos de competencias ciudadanas, lo cuales son: Respeto y defensa de los derechos humanos Convivencia y paz Participación y responsabilidad democrática Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias El presente proyecto de investigación se trabajará sobre el segundo grupo de Competencias Ciudadanas, de Convivencia y Paz. Cada uno de estos grupos representa una dimensión fundamental de la ciudadanía tal y como es concebida en la Constitución Política de 1991 y en la Ley General de Educación 115 de 1994. Por razones de claridad, estos cuatro grupos de estándares se presentan diferenciados. Sin embargo, se reconoce que existen múltiples intersecciones y relaciones entre ellos. (Baracaldo, 2014, p. 35)

El reto de lograr una educación de calidad implica la participación de la sociedad, teniendo en cuenta el carácter pluriétnico y multicultural del país. Es por ello, que se requiere la formación de estudiantes con valores, respetuosos de lo público, que ejerzan los



derechos humanos, cumplan sus deberes sociales y convivan en paz. Para este propósito es indispensable ofrecer una educación que brinde oportunidades de desarrollo y bienestar, y contribuya a cerrar las brechas de inequidad.

Con la definición de la Constitución Política en el año de 1991, Colombia se comprometió a desarrollar prácticas democráticas para el aprendizaje de los principios de la participación ciudadana, en todas las instituciones educativas. Desde entonces el Ministerio de Educación Nacional asumió su responsabilidad de formular políticas, planes y programas orientados a la formación de colombianos en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia.

Es así, como se diseñaron y son la base para el programa de Competencias Ciudadanas, esta son el conjunto de conocimientos, habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas que, articulados entre sí, hacen posible que el ciudadano actúe de manera constructiva en la sociedad democrática. Ellas se pueden organizar en tres grupos:

Convivencia y paz: la consideración de cada persona como ser humano.

Participación y responsabilidad democrática: toma de decisiones en diversos contextos, con respeto hacia los derechos fundamentales de cada persona.

Pluralidad, identidad y valoración: reconocimiento del otro, valoración de la diversidad humana.

Tipos de competencias ciudadanas:

Competencias cognitivas: capacidad para realizar procesos mentales. |

Competencias comunicativas: habilidad para establecer un diálogo constructivo.

Competencias integradoras: capacidad para manejar conflictos pacífica y constructivamente, requiere del manejo de las mencionadas anteriormente.

Finalmente se agrega que las competencias ciudadanas en Colombia han sido tenidas en cuenta y transversalizadas en el contexto educativo a través de los estándares básicos de competencias ciudadanas, por lo cual se ha educado formar en el educando un sujeto cognoscente y creador del conocimiento en el campo de las ciencias, autónomo éticamente,

deliberante, democrático, libre pensador y actuante en el ámbito político.(Ministerio de Educación, 2020)

### 5.3 Marco legal

A continuación, se presentan las distintas leyes promulgadas que velan por el cumplimiento del derecho a la educación y el sistema evaluativo de los educandos sin excepción alguna

#### a. Declaración Universal de Derechos Humanos

**Artículo 26:** “Toda persona tiene derecho a la educación. La educación debe ser gratuita, al menos en lo concerniente a la instrucción elemental y fundamental. La instrucción elemental será obligatoria. La instrucción técnica y profesional habrá de ser generalizada; el acceso a los estudios superiores será igual para todos, en función de los méritos respectivos” (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948).

#### b. Constitución Política de Colombia de 1991

**Artículo 22.** La paz es un derecho y un deber de obligatorio cumplimiento.

**Artículo 44.** Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral.

**Artículo 67:** La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia.

#### c. Ley general de Educación – Ley 115 de 1994

**Artículo 40.** Calidad y cubrimiento del servicio. Corresponde al Estado, a la sociedad y a la familia velar por la calidad de la educación y promover el acceso al servicio público educativo, y es responsabilidad de la Nación y de las entidades territoriales, garantizar su cubrimiento.

**Artículo 14.** Enseñanza obligatoria. En todos los establecimientos oficiales o privados que ofrezcan educación formal es obligatorio en los niveles de la educación preescolar, básica y media, cumplir con: **Literal d)** La educación para la justicia, la paz, la

democracia, la solidaridad, la confraternidad, el cooperativismo y, en general, la formación en los valores humanos.

**Artículo 92.** Formación del educando. Los establecimientos educativos incorporarán en el Proyecto Educativo Institucional acciones pedagógicas para favorecer el desarrollo equilibrado y armónico de las habilidades de los educandos, en especial las capacidades para la toma de decisiones, el trabajo en equipo, la solución de conflictos y problemas y las habilidades para la comunicación.

**d. Ley 1098 de 2016** por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.

**Artículo 41.** Obligaciones del Estado. **Numeral 5.** Promover la convivencia pacífica en el orden familiar y social

**Numeral 9.** Formar a los niños, las niñas y los adolescentes y a las familias en la cultura del respeto a la dignidad, el reconocimiento de los derechos de los demás, la convivencia democrática y los valores humanos y en la solución pacífica de los conflictos.

**Artículo 44.** Obligaciones complementarias de las instituciones educativas.  
**Numeral 4.** Garantizar a los niños, niñas y adolescentes el pleno respeto a su dignidad, vida, integridad física y moral dentro de la convivencia escolar. }

**e. Ley 1620 de 2013** Por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013, que crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y formación para el ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar.

**Artículo 1.** Objeto. El presente Decreto reglamenta el funcionamiento del Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el ejercicio de los Derechos Humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar;

**Artículo 29.** Los establecimientos educativos oficiales y no oficiales deberán asegurarse de que, en el Manual de Convivencia, y respecto al manejo de los conflictos y conductas que afectan la convivencia escolar se incluyan como mínimo los siguientes aspectos:

- Las situaciones más comunes que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los Derechos Humanos, sexuales y reproductivos, las cuales deben ser identificadas y valoradas dentro del contexto propio del establecimiento educativo.
- Las pautas y acuerdos que deben atender todos los integrantes de la comunidad educativa para garantizar la convivencia escolar y el ejercicio de los Derechos Humanos, sexuales y reproductivos

**f. Decreto 1860 de 1994**, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994, en los aspectos pedagógicos y organizativos generales.

**Artículo 17.** Reglamento o manual de convivencia. Los establecimientos educativos deben tener como parte integrante del proyecto educativo institucional, un reglamento o manual de convivencia.

**Numeral 5.** Procedimientos para resolver con oportunidad y justicia los conflictos individuales o colectivos que se presenten entre miembros de la comunidad. Deben incluir instancias de diálogo y de conciliación.

**Artículo 40.** Servicio de orientación. En todos los establecimientos educativos se prestará un servicio de orientación estudiantil que tendrá como objetivo general el de contribuir al pleno desarrollo de la personalidad de los educandos, en particular en cuanto a:

**Literal C)** La solución de conflictos y problemas individuales, familiares y grupales

También está el **Plan Nacional Decenal de educación 2006-2016**, el cual es, un pacto social por la educación que contiene los lineamientos para el desarrollo educativo del país. El plan decenal tiene como objetivos la Inclusión, diversidad, diferencia, identidad y equidad, por ello, se encarga de diseñar y aplicar políticas públicas articuladas intra e intersectorialmente que garanticen una educación en y para la paz, la convivencia y la ciudadanía, basadas en:

- Valoración y tratamiento integral de los conflictos.

- Comprometer a padres y madres de familia, docentes, niños, niñas y jóvenes en acciones que les permitan, a partir de casos concretos, manejar conflictos.
- Educar para una participación democrática, crítica, constructiva y solidaria acorde con los derechos humanos, civiles, sociales, económicos, culturales, ambientales, el derecho internacional humanitario y la práctica de los valores, manejo y resolución de conflictos, no violencia y ejercicio de la ciudadanía (pp.28-29).

## **6. Metodología**

A continuación, se presenta la orientación metodológica tomada por el grupo de investigadores para desarrollar el presente proyecto de investigación, para ello se especifica el dispositivo analítico a través del cual se elaborará el análisis de este proceso investigativo; detallando entre otros: el enfoque, el diseño, los grupos focales, las técnicas de recolección de la información y estrategia de sistematización.

### **6.1 Enfoque de la investigación**

La investigación forma parte importante en la vida de todo individuo, ya que es el medio por el cual aprende algo nuevo o algo que no conocía, le enseña a descubrir que el conocimiento es infinito y que su mente está en capacidad de aprender algo nuevo cada día. Los procesos de investigación tienen una importancia a nivel social, dado que permite dar solución a múltiples problemáticas.

Este trabajo de investigación tiene un enfoque cualitativo porque le permite al investigador analizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p.358); en consecuencia, es el adecuado porque la consecución de los objetivos y la respuesta a la pregunta de investigación se dará por medio de una interacción directa con los docentes en su contexto, es decir, en la escuela, en las aulas de clase.

De igual manera, con este enfoque, el investigador puede explorar las experiencias de la gente en su vida cotidiana, para comprender con naturalidad los fenómenos que ocurren, sin que el investigador manipule el escenario de la investigación (Mayan, 2001); por tanto, este enfoque es pertinente, porque el propósito es buscar una solución a la problemática planteada con objetividad y con la participación voluntaria de los participantes, además, sin manipular la información recolectada por medio de los instrumentos diseñados para este fin. Asimismo, la investigación se centra especialmente en el enfoque cualitativo ya que busca la comprensión de la realidad humana y social; pretende caracterizar las prácticas pedagógicas de los docentes para resolución de conflictos en el aula.

Por otro lado, este enfoque reconoce a los investigadores cualitativos como sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de su estudio e interactúan con los informantes de forma natural y no intrusiva. Igualmente, la investigación es cualitativa porque se desarrollará a través de un prolongado contacto con el campo, además el papel del investigador alcanza una visión holística del contexto y del objeto de estudio. En tal sentido, durante el trabajo de campo se realizará un acercamiento a las prácticas pedagógicas de los docentes y realidades del entorno donde se desarrolla el proceso educativo para redimensionarlo o proyectar soluciones acordes a los conflictos y con las reales expectativas de la comunidad.

## **6.2 Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es de corte etnográfico educativo, lo cual quiere decir que es una investigación que estudia a una población determinada, con una problemática específica dentro de un espacio o lugar geográfico propio, en los cuales coexisten diferentes participantes quienes expresan a través del diálogo de saberes, sus pensamientos prácticos y convicciones, este tipo de investigación se realiza con el fin de mejorar las prácticas pedagógicas educativas; para lo cual se deben identificar y describir las prácticas pedagógicas utilizadas por los docente en sus áreas, reconociendo su dinamismo la cotidianidad, siendo un propósito el análisis, la descripción y la reflexión de las mismas para una futura o inmediata intervención.

La finalidad de este diseño investigativo es pertinente porque según los estudiosos del tema posibilita el conocimiento de identidades, actividades, costumbres y tradiciones en comunidades académicas, suscritas en una institución educativa como ámbito sociocultural concreto.

Finalmente se agrega que en este tipo de diseño el docente toma un papel protagónico y empoderado, liderando el proceso educativo (Maturana y Garzón, 2015).



### **6.3 Población**

La población en una investigación “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández, et al, 2014, p.174), para el presente estudio esa especificación es que todos los participantes sean docentes del grado 10°. Por este motivo, es importante establecer cuál es la población en estudio; bien sea individuos, objetos, entre otros, que poseen una característica común y que estén claramente definidos, ya que, una deficiencia que se presenta en algunos trabajos de investigación es que no describen lo suficiente las características de la población, lo cual deja como resultados, recolectar información poco confiable, lo que impedirá el buen desarrollo del trabajo (Salazar, 2008). En este orden de ideas, la población está conformada por los 14 docentes que integran la comunidad docente de toda la institución, de los cuales es importante precisar que tres son licenciados en básica primaria, dos en lingüística y literatura, un psicólogo social, dos licenciados en Biología y química, dos en lengua extranjera, uno en democracia, uno en ciencias sociales y dos licenciados en Matemáticas y física; con una experiencia profesional que oscila entre los 8 y los 15 años.

#### **6.3.1 Muestra**

Para el ejercicio de muestreo de esta investigación fue seleccionada la línea de muestreo no probabilístico intencional, lo cual quiere decir, que la selección de la muestra corresponde a los intereses específicos que tienen los investigadores, quienes previamente han creado un criterio de estándares que responden a las necesidades de la investigación, de esa manera y de forma directa se seleccionan a las personas de la población en general, las cuales se consideran más oportunas para el proceso de suministro de la información, este tipo de muestreo identifica las personas claves posibilitando el acceso a información veraz, oportuna y de primera mano, reduciendo el error y el tiempo de trabajo.

Se precisa que de la población total de docentes de la Institución Educativa Domingo Savio, se seleccionó una muestra no probabilística intencional, configurada por los diez docentes que enseñan o que tienen contacto académico con los estudiantes del grado 10°; se apuntó a este grado debido a que es un aula con una alta frecuencia de aparición de conflictos y de diferentes expresiones de agresión, y sus docentes

son los encargados de diseñar y ejecutar estrategias pedagógicas que posibiliten el tratamiento adecuado y la resolución de conflictos, lo cual es el tema central de este trabajo de investigación. se aclara que este grupo de docentes, es una comunidad heterogénea, de hombres y mujeres, profesionales en diferentes áreas del saber, los cuales presentan gusto por desarrollar sus labores académicas en la institución, en general son una población respetuosa, amable responsable, puntual, y con métodos de enseñanza en su mayoría magistrales.

#### **6.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de la información**

A continuación, se presentan los instrumentos investigativos que estructuraron el dispositivo metodológico.

##### **6.4.1 La técnica del grupo focal o *focos group***

El grupo focal o *focus group*, es una técnica de recolección de información orientada a recoger, opiniones, sentimientos, ideologías, pensamientos y experiencias de todos aquellos sujetos que hacen parte del proceso investigativo; en esta técnica se recogen explicaciones que generan información cualitativa, la cual es conseguida en un ejercicio de diálogo o entrevista grupal, configurada por un investigador o entrevistador y un grupo de sujetos participantes. Con frecuencia se dice que es una técnica de colectividad, centrada en la diversidad y en la pluralidad; visibilizando la creencia, las experiencias de vida y las actitudes de la comunidad entrevistada.

Se usa con frecuencia en grupos académicos, en espacios de interacción o espacios de trabajo grupal, posibilitando la discusión, los comentarios y las opiniones variadas, aun de temas complejos y difíciles de tratar.

Los grupos focales permiten desarrollar un ejercicio de acercamiento y análisis de diferentes escenarios sociales, académicos y culturales (Hamui y Varela, 2013, p. 1). Para el desarrollo de un grupo focal fue indispensable el diseño de un cuestionario o guión de preguntas las cuales estructuran el devenir de este ejercicio de recolección de información.

(Ver anexo 2. Cuestionario del Grupo focal con docentes del Colegio Cooperativo Domingo Savio).

Para claridad del lector se hace la salvedad que el grupo de investigadores elaboró una prueba piloto o pilotaje previo con el cuestionario del *focus group* desarrollándose con el grupo de docentes seleccionados para tal fin, todo ello con el objetivo de ajustar y calibrar las preguntas que serían utilizadas posteriormente en el *focus group* de manera definitiva, para el proceso de recolección de información de la presente investigación.

#### **6.4.2 Guía de observación- observación directa no participante**

Para Álvarez-Gayou (2003) la observación permite al investigador vincularse más con la situación que observa; sin embargo, no se convierte completamente en un miembro del grupo ni comparte la totalidad de los valores ni metas del grupo. De acuerdo a Duque y Rodríguez (2008), esta técnica posibilita ejecutar una triangulación entre lo que se escribe y lo que se hace, agregando, lo que se dice. La observación aumenta el nivel de entendimiento del contexto social, físico y económico investigado; las relaciones entre las personas, sus contextos, sus ideas, sus normas y acciones, además de los comportamientos y actividades de los sujetos.

Las fases de la observación según Flick (2004) son tres; la observación descriptiva en donde el investigador entra en campo; la fase localizada en donde el investigador se centra en los procesos y problemas más esenciales de investigación; y la fase selectiva en donde el investigador se centra en encontrar datos adicionales y ejemplos. Para realizar la observación es necesario la construcción de una guía, la cual es de suma importancia porque permite ir registrando detalladamente las acciones de los participantes, esto es posible debido a que la guía cuenta con unos *ítems* fijados previamente, los cuales especifican los comportamientos o acciones que han de observarse en los participantes.

Este instrumento admite registrar los datos con un orden cronológico, práctico y concreto para derivar de ellos el análisis de una situación o problema determinado. Por lo tanto, se puede describir como la técnica de recolección de datos que tiene como propósito

explorar y describir ambientes donde se debe adentrarse en profundidad, en situaciones sociales y mantener un rol activo, pendiente de los detalles, situaciones, sucesos, eventos e interacciones. Si durante el proceso de observación emergen nuevos ítems o criterios, éstos pueden añadirse sí aportan información relevante para la realización del proyecto y consecución de los objetivos (Montalvo, 2016)

### **6.5 Fases de la investigación**

En lo que respecta al procedimiento, este consiste en las secuencias que debe seguir una investigación para un buen desarrollo, es decir, para finalizarse con éxito; en palabras de Ramírez (2014) “es un plan o una plantilla de organización del trabajo, una forma de ordenar el conjunto de actividades relacionadas con el proceso de producción de conocimiento para la consecución de los objetivos” (p.3); en este orden de ideas, la presente investigación se desarrolla en cuatro fases.

Las fases que se realizaron para la consecución de los objetivos propuestos son las siguientes:

Primera fase: diagnóstico

Las actividades de esta primera fase son

- Revisión de la literatura para tener las bases teóricas suficientes para el planteamiento del problema, y la construcción del marco teórico.
- Definición de la temática.
- Descripción del problema y formulación de la pregunta de investigación.
- Se establecen los objetivos.
- Inicio de la elaboración del primer planteamiento del marco teórico y del diseño de la investigación y,
- Construcción inicial de los instrumentos de recolección de la información.

Segunda Fase. Trabajo de campo

El desarrollo del trabajo de campo implica a la vez una revisión constante del diseño de la investigación; supone, por tanto, la evaluación continua de su desarrollo respecto a los objetivos perseguidos. Las actividades a realizar son:

- Presentación del proyecto y de las pautas para el trabajo con la población seleccionada, y directivos de la institución.
- Implementación de las técnicas e instrumentos para la recolección de la información: observación directa y grupo focal; posteriormente se transcriben los datos e información para continuar con el análisis e interpretación.

Tercera fase: Analítica

Esta fase, según Rodríguez, Gil y García (1996) se trata de un “conjunto de manipulaciones, transformaciones, operaciones, reflexiones y comprobaciones realizadas a partir de los datos con el fin de extraer significado relevante en relación a un problema de investigación” (p.23). En consecuencia, las actividades que se realizan son:

- Reducción de datos: separación de unidades, síntesis y agrupamiento, identificación y clasificación de elementos, lo cual se hará a través de una rejilla donde se organiza la información;
- Análisis de la información desde las categorías relevantes y las emergentes.
- Establecer las conclusiones, recomendaciones y dejar en evidencia si los objetivos y la pregunta de investigación se ha alcanzado.
- Finalmente, se realiza la socialización de los hallazgos de la investigación con la comunidad educativa.

## **6.6 Ética de la investigación**

Durante el proceso de recolección de la información por medio de la técnica del grupo focal y durante la elaboración de los diarios de campo desarrollados a partir del ejercicio de la observación directa, con los docentes de la institución, se acordó guardar confidencialidad y reserva de las identidades o indicios que dieran la posibilidad de

identificar sus voces, brindando al personal docente confianza y libertad de expresarse y compartir sus opiniones y experiencias; es así como la información suministrada por ellos se hizo usando un código alfanumérico especial. Ejemplo: Docente 1, Docente 2, Docente 3. etc., en algunos casos también se alude a la abreviatura de los mismos, Ejemplo: D1, D2, D3, etc.

Es de importancia conocer y reconocer que, en abril de 2018, Colciencias expidió la Resolución 0314 con la cual adoptó la Política de ética de la investigación, bioética e integridad científica, que para este proyecto de investigación es completamente pertinente.

Como primera medida se encontró la “Declaración de Helsinki” de 1963 XVIII Asamblea de la OMS, resolución 8430 de 1993, principios que invitan a la preservación del rigor científico, la autorregulación ética y científica, permitiendo indagar:

- a) Disposición a la participación ciudadana y social.
- b) Respeto a la dignidad de las personas.
- c) Valoración de la honestidad.
- d) Responsabilidad por los actos propios.
- e) Tolerancia a la diversidad.

Utilizando en este caso un consentimiento informado, firmado por los docentes de la institución educativa domingo, que fueron escogidos como la unidad de trabajo de esta investigación, este documento se anexa al acápite de anexos de la presente investigación. (Portilla León, M, 2016); (Reino, 1989)

### **6.7. Análisis de la información**

El análisis de la información en el proceso investigativo, consiste en organizar y estructurar la información recolectada por medio de los instrumentos diseñados para este fin, en este caso, una guía de observación y, preguntas orientadoras para la técnica de grupo focal. Por ello, el análisis de la información consiste en darle una interpretación a los datos estableciendo categorías, de esta forma, ir dando significado a los datos recolectados, e ir

explicando las categorías y buscando relaciones entre ellas que permitan la consecución de los objetivos y responder a la pregunta de investigación (Simao, 2010)

Para realizar este proceso de análisis de la información se ha seleccionado la Triangulación, la cual es útil cuando en la investigación se utilizan diferentes fuentes y métodos de recolección de datos (Hernández, et al, 2014, p, 92). En lo que se refiere a la triangulación, Morse (1991 citado por Arias, 2000) manifiesta que para este proceso se usa al menos dos métodos el cualitativo y cuantitativo para direccionar el mismo problema de investigación y que este proceso se usa para asegurar una aproximación más comprensiva en la solución de problema. Así mismo la triangulación también es definida como la mezcla o combinación de variados métodos en un estudio, del mismo objeto o evento, para poder llevar a cabo un mejor tratamiento y análisis del fenómeno que se investiga (Cowman, 19993)

Kimchi (1991) define la triangulación como la consignación de dos o más teorías, fuentes de datos, métodos de investigación, en el estudio de un fenómeno singular; buscando una interpretación aceptada a través de procesos de clasificación.

Para Pérez (2000 citado por Vallejo, 2009), la triangulación implica reunir variedad de datos y efectuar un análisis categorial que permita la construcción de sentido a partir de los hallazgos teniendo en cuenta las intencionalidades del presente proyecto investigativo. Por tanto, este proceso de Triangulación permite para validar los resultados alcanzados en el estudio (Arias, 2000).

Para el proceso de sistematización y análisis de la información, se diseñó una plantilla que estructura los ejes de interés por preguntas, y la relación con las categorías: 1. Conflicto, 2. Prácticas Pedagógicas a la luz de las Competencias Ciudadanas, 3. Competencias Ciudadanas.

## 7. Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos planteados por el presente estudio de investigación.

**Objetivo 1: Identificar** los conflictos y las prácticas pedagógicas a la luz de las competencias ciudadanas, usadas por los docentes en la resolución de conflictos en el aula.

a. Identificación de los conflictos:

En primera instancia, teniendo en cuenta las definiciones de los docentes respecto al eje temático del conflicto, se tiene que este es concebido como un escenario en que existen más de una opción, intereses o puntos de vista diferentes, en algunos casos, este es concebido como una situación de discrepancia; otra parte de la población de docentes concibe la idea de conflicto como una lucha de poderes, en el que un poder generalmente se ha rezagado bajo el predominio del otro.

Respecto a este tema, autores como Galtung (2003, citado por Calderón, 2009) definen el conflicto como: crisis y como oportunidad, siendo un hecho natural, estructural y permanente en el ser humano, el cual puede darse de manera personal (persona a persona) o de forma grupal. Aunado a ello también se encuentra a Ruiz (2015) quien afirma que los conflictos son originados desde las emociones acentuadas, las percepciones erróneas y los estereotipos, los cuales pueden desencadenar malentendidos, situaciones de insatisfacción y discrepancias de carácter personal y también grupal.

En los grupos focales y observación directa, se halló que los conflictos de la institución Domingo Savio son:

- Los conflictos personales
- los conflictos grupales.

Asimismo, los docentes clasifican los conflictos según una tipología:

- los conflictos verbales - Por agresión verbal,



- Agresión física- violencia directa
- Los conflictos de agresión sexual
- Los conflictos interinstitucionales
- Bullying y cyberbullying
- Los conflictos de estudiantes a docentes con amenazas
- Los conflictos por hurto.

Asimismo, los docentes participantes de esta investigación explicitan que los conflictos pueden tener diferentes orígenes, siendo estos:

- Los conflictos originados por la edad- cambios en la pubertad.
- Conflictos originados en la familia
- Conflictos en el ambiente del grupo
- Por personalidades
- Conflictos por autoestima
- Conflictos por la influencia de los medios de comunicación,
- Conflictos por la temperatura del ambiente
- Conflictos por droga.

También se identificaron que los conflictos desencadenan hechos los cuales son definidos por los docentes como:

- Positivos
- Negativos

Por último, se tiene que por la frecuencia estos aparecen de manera diaria en cualquier espacio de la institución.

En lo pertinente a categorías emergentes se identificaron dos, los conflictos surgidos a partir de la insolidaridad y a raíz de la competencia.

b. Identificación de las prácticas pedagógicas a luz de las competencias ciudadanas

Luego de realizar la entrevista grupal (focus group) y la observación directa, se lograron identificar las siguientes prácticas pedagógicas orientadas a la resolución de conflictos, las cuales serán desarrolladas a profundidad en el siguiente acápite, dando respuesta al segundo objetivo de esta investigación.

- Reflexión.
- Diálogos y acuerdos.
- Llamados de atención.
- Reunión con padres y acudientes.
- Seguimiento y/o ruta de atención.
- Articulación de agentes externos
- Seguimiento de ruta de atención o conducto regular
- Cooperación
- Establecer pautas de convivencia
- Concienciación a través del arte
- Conciliación y educación emocional a través de la transversalización
- Diseño de soluciones estratégicas
- Acompañamiento psicológico

Ahora bien, estas trece (13) prácticas pedagógicas según lo dicho por Duque y Rodríguez (2008) pueden convertirse en acciones estratégicas implementadas por los docentes, con la intención de mejorar la convivencia, enseñando a socializar, a comunicar experiencias, a reflexionar, a evaluar los procesos cognitivos y las dinámicas de acción propias de la sociedad.

También es importante aclarar que el diseño e implementación de estas prácticas no aparece en el aula como una acción o una práctica espontánea, sino por el contrario como un proceso intencional, en el cual el docente teniendo en cuenta las características y necesidades de su medio y su población, las articula en el devenir diario de su proceso pedagógico; con ellos se puede evitar transitar a medidas mayores como lo es la articulación de autoridades externas a la institución, tales como la policía de menores y el Bienestar Familiar, los cuales dan atención y tratamiento a aquellos caso que se salen del orden regular institucional..

Finalmente, Bonvecchio y Maggioni, (2006) citado por Maldonado, (2013), argumentan que las estrategias pedagógicas están en la obligación de crear ambientes desarrolladores de empatía, tolerancia y comunicación asertiva como estrategia de resolución y conflictos.

Resultados Objetivo 2. Describir las prácticas pedagógicas implementadas por los docentes y su relación para la resolución de conflictos.

- Reflexión.

En lo pertinente a los procesos de reflexión se encontró que son relativamente frecuentes, pero desarrollados de una manera incipientemente estructurada y asertiva, como se evidencia en los siguientes relatos:

Siempre busco el acompañamiento en lo personal y moral del estudiante” (D2).

“Esta situación la manejamos de la siguiente manera, ya que se comprobó que los estudiantes estaban consumiendo marihuana y cripy... fue ahí cuando las directivas y el profesorado tomamos medidas en el asunto e intervenimos de manera lúdica (reflexiva y pedagógica)”. (D9).

- Diálogos y acuerdos.

En lo pertinente a esta práctica pedagógica se encontró que es bien conocida por este grupo de docentes, pero esta acción pedagógica adolece de una ruta orientadora siendo así como los docentes plantean esta práctica desde la doxa o el empirismo.

“Como docente busco todas las formas posibles, tanto metódicas como las vías de hecho para dar solución al conflicto, lo que yo hice fue que tomé las medidas pertinentes para que todos entráramos a dialogar, llegar a un acuerdo y pedir disculpas entrando a entender todas las situaciones” (D7)

“En mi clase se han logrado acuerdos mediante el diálogo, hablando y dejando en claro que si se omiten los acuerdos se tendrán consecuencias, con los Padres de familia y la Rectoría”. (D5)

“Lo que yo hice fue que tomé las medidas pertinentes para que todos entráramos a dialogar” (D7)

- Llamados de atención.

Respecto a esta práctica se tiene que normalmente se da como consecuencia de un acto gravoso o conflicto y no como una acción educativa y preventiva.

“Si en mi clase se genera un conflicto de intolerancia. Yo aprovecho en ese espacio y de una vez le hago el llamado de atención, de esta forma se van controlando los conflictos, minimizándolos para evitar que se vuelvan más grandes”. (D9)

El docente percibe el comportamiento de dichos estudiantes y les llama la atención, pidiéndoles que se pongan a trabajar en vez de estar peleando como “niños de la calle”. (obs. 1).

- Reunión con padres y acudientes.

Se tiene que esta práctica pedagógica se realiza con muy poca frecuencia; y nunca de manera preventiva para dar educación o tratamiento a las situaciones de conflicto presentadas en el aula.

“Se hizo una reunión con los estudiantes y padres de familia, se realizaron compromisos de empezar una campaña enfocada a la prevención del consumo de drogas”. (D3)

- Seguimiento y/o ruta de atención. (la cual no está formalmente establecida en la institución y mucho menos escrita, y socializada con la comunidad docente y directiva)

“Se busca solucionar todos los conflictos de la forma más conciliadora, pero eso sí, y ante todo que se respete la ruta y las normas establecidas en el manual de convivencia”. (D5)

- Articulación de agentes externos

Respecto a esta práctica se observa que es usada cuando los docentes y aun los directivos de la institución consideran que la situación o conflicto a tratar es delicado y se sale de los estándares normales de las situaciones que se deben presentar a diario en una institución educativa; de manera puntual se agrega que cuando se acude a estos organismos no se desarrolla el conducto regular ya que los directivos obvian el proceso de diálogo con los estudiantes, concertación, comunicación con los padres de familia, tratamiento con el docente orientador institucional, para involucrar de manera inusitada a las autoridades y organismos que se explicitan a continuación.

Teníamos un estudiante muy problemático, peleaba con todo el mundo, nunca trabajaba en clase, el pelado tenía problemas en la casa y ya se decía que estaba vendiendo vicio dentro de la institución, yo le comenté a la rectora encargada en ese momento y lo que hicieron fue que llamaron a la policía... al día siguiente llegó la policía y requisó a todo el mundo en ese salón y hasta llevaron perros antidrogas, después de ese día donde todos se asustaron, nunca más volvimos a tener problemas y el estudiante se retiró” (D8)

En situaciones de más agravantes, contar con la ayuda y solicitar con el acompañamiento de Policía de Infancia Adolescencia. (D2).

“Toca estrictamente recurrir al conducto regular que tenga estipulado la institución, con la colaboración de las entidades competentes para así poder ayudar al estudiante y brindar atención oportuna a dicha problemática”. (D2)

- Seguimiento de ruta de atención o conducto regular

En lo pertinente a esta práctica pedagógica orientada a dar tratamiento a los conflictos presentados en el aula es importante aclarar que normalmente dentro de la institución existe una ruta o paso a paso, para brindar atención, tratamiento y solución a los conflictos presentados, siendo este:

1. Dialogar con el estudiante y si es necesario llamarle la atención.

2. Dialogar con los compañeros.
3. Uso del manual de convivencia.
4. Desarrollar un proceso de diálogo con el coordinador o director de grado.
5. Si el caso es más complejo es remitido al docente orientador.
6. Tratamiento con coordinador de convivencia.
7. Articulación de los padres de familia.
8. Articulación de autoridades policiales u organismos de control.

A continuación, se presentan las voces de los docentes en la que reconocen que hacen uso de la práctica pedagógica en mención:

Los estudiantes tienen diferentes opiniones con los temas que se tratan clase, por eso se tiene cuidado con lo que se dice, para no afectar, siempre respetando el conducto regular que requiere o manifiesta la Institución, la responsabilidad moral, ética y cívica”. (D3).

“Voy al observador cuando las agresiones son verbales y les pongo una amonestación y un compromiso con seguimiento”. (D1)

- Cooperación

En una ocasión de manera estratégica le pedí a los estudiantes que trajeran solamente un elemento de trabajo, luego les pedí que salieran del salón, sin poder regresar a él, fue así como se les obligó a pedir ayuda y a cooperar entre ellos, lo cual fue posible después de 15 minutos de quejas y llamados de atención.

“Yo propongo en mi clase el desarrollo de la ética, la sana convivencia, el trabajo en equipo, el trabajo colaborativo, el auto cuidado y la equidad”. (D3)

- Establecer pautas de convivencia

“Se busca solucionar todos los conflictos de la forma más conciliadora, pero eso sí, y ante todo que se respete la ruta y las normas establecidas en el manual de convivencia”. (D5)

- Concienciación a través del arte

Se presenta de manera suscita aquellas prácticas en las que los docentes involucran el arte para dar manejo al conflicto.

“Yo genero espacios de reflexión y enseñanza; por lo tanto, la estrategia que utilizo para la atención y resolución de conflictos y fortalecer las habilidades sociales, la comunicación, el trabajo en equipo, la empatía, por medio del teatro”. (D9).

“El método es hablar por medio de canciones como - Color Esperanza, hasta que se entienda y guíen su actuar, para trabajar la resolución de los conflictos” (D4)

- Conciliación y educación emocional a través de la transversalización:

Una de las prácticas menos comunes, pero en definitiva de mayor interés y riqueza, fueron aquellas desarrolladas por los docentes en las cuales se busca dar tratamiento al conflicto de manera preventiva y pedagógica a través de los lenguajes propios del arte, tal como se cita a continuación.

“Empecé escuchándolos a cada uno pero estando presentes les dije que iba a escuchar su versión sin mentiras ya que estaban los dos presentes, cuando terminaron de hablar intervine diciéndoles que lo que habían hecho estuvo mal, ya que ninguno tenía la razón y que por favor se pidieran disculpas prometiendo no volver a hacerlo, pero los estudiantes se negaron a darse el abrazo, a la semana siguiente lleve actividades enfocada al control de emociones y la resolución de conflictos en transversalidad con las área de ética y cívica”. (D7).



“Las temáticas que trabajo y los textos que escojo para analizar en la clase tienen siempre que ver con la conducta humana” (D3)

- Diseño de soluciones estratégicas

Dentro de las prácticas pedagógicas encontradas para dar tratamiento al conflicto, se tiene que en algunas situaciones los docentes, buscan solución a problemáticas puntuales ocasionadora de conflictos y de episodios de violencia; en últimas se tiene que el docente es un pensador o estratega que no solo da solución a un conflicto, sino que también previene futuras situaciones de adversidad o de pugna de poderes o intereses.

“había dos salones de estudiantes peleando e insultándose feo por unos balones de fútbol, los balones y los espacios para jugar en el colegio son muy pocos y todos siempre quieren usarlos, recuerdo que en medio del tropel, lo que hicimos con varios profesores fue sentarnos y crear un horario de uso de los balones y las canchas del polideportivo, luego de eso todos entendieron que había una norma de uso y un horario para cada grado...nunca más volvimos a tener problemas por ese tema”.(D10)

“Utilizo mucho el trabajo en equipo, el compartir, realizando actividades al aire libre, una de ellas es la dinámica de los sentidos, donde antes de cada clase”. (D4)

- Acompañamiento psicológico

Los profesores reconocen que una estrategia para dar tratamiento a un conflicto e incluso para prevenirlo es contar con la figura del docente orientador (psicólogo institucional), sin embargo, todos son conscientes de esta necesidad y vacío institucional ya que el colegio no cuenta con esta figura de acompañamiento profesional.

“Desde lo institucional ayudas psicológicas para afrontar problemáticas de bullying y concertaciones con los agresores, disuadir a los estudiantes para que no realicen estas”. (D2)

- Amonestación

Esta es quizás una de las prácticas pedagógicas más empleadas por los docentes, siendo también altamente discutible, polémica y compleja, ya que, si bien es cierto que una gran mayoría de ellos incurre en acciones como alzar la voz, regañar, gritar, amenazar, responder de mala manera (con sátiras o burlas), e incluso bajar la nota, como mecanismo de control, estas prácticas no se consideran las más idóneas para tratar un conflicto.

“A mí no me queda más remedio que amedrentarlos con la nota...si se portan mal, les bajó las calificaciones. (D10).

En definitiva se tiene que los docentes si diseñan prácticas pedagógicas orientadas a dar tratamiento y solución a los conflictos y aun a los episodios de violencia, que surgen de manera diaria en el aula, buscando de manera empírica, intuitiva y variada, favorecer la sana convivencia institucional y con ello los valores mínimos requeridos, para que esto se produzca.

Guedez, (2008 ) citado por Guadron & Gómez, (2012), respecto a las prácticas pedagógicas aclaran que estas rescatan principios democráticos y sociales como el respeto, la honestidad, la comprensión de la diferencia, el altruismo y la solidaridad; estos autores proponen que la educación es la respuesta más acertada para brindar tratamiento en los problemas de conflicto en las instituciones, y de manera general en la totalidad del país, ya que si son claras unas formas de convivencia pacíficas y empáticas en los pequeños grupos sociales, se pueden generar cambios que influyan positivamente, en el desarrollo de la vida diaria de una nación.

Objetivo 3: Analizar las prácticas pedagógicas, en la resolución de conflictos implementadas por los docentes al interior del aula.

Para el proceso de análisis de las prácticas pedagógicas desarrolladas por los docentes de la Institución Domingo Savio, se realizó el ejercicio de triangulación de toda la información obtenida a través de las técnicas e instrumentos de recolección de información, la cual fue contrastada con las teorías que fundamentan el marco teórico de la presente investigación, ejercicio que fue explicitado mediante la siguiente plantilla.

Tabla. Plantilla de sistematización y análisis de la información.

Categoría	Información suministrada del Grupo focal y Observación directa	Triangulación.	Relación con competencias ciudadanas
Conflictos	<p><b><u>CONCEPCIÓN DE CONFLICTO</u></b></p> <p>En lo pertinente al concepto que manejan los docentes intervenidos se infiere que básicamente hay dos posturas, el conflicto como oposición y el conflicto como lucha de poderes:</p> <p><i>Oposición- Puntos de vista e intereses diferentes</i></p> <p>Manifestaciones de oposición hacia la otra persona(D1)</p> <p>Conflicto: Discrepancias (D2)</p> <p>Dos perspectivas, positiva o negativa donde dichas eventualidades generan cambios, las ideas se convierten en un conflicto que muchas veces pasa a mayores, pero no siempre se sale de control (D7).</p> <p>Es un cruce de intereses opuestos (D5), (D3).</p> <p><i>Lucha de poderes.</i></p>	<p>Teniendo en cuenta las definiciones de los docentes respecto al eje temático del conflicto, se tiene que este es concebido como un escenario en que existen más de una opción, intereses o puntos de vista diferentes, en algunos casos, este es concebido como una situación de discrepancia; otra parte de la población de docentes concibe la idea de conflicto como una lucha de poderes, en el que un poder generalmente</p>	<p>Lo autores identifica las competencias ciudadanas como: Respeto y defensa de los derechos humanos, convivencia y paz, participación y responsabilidad, democrática Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias; en este orden de ideas la presente investigación trabajará sobre el</p>

	<p>Lucha de poderes, no todos los conflictos son malos, hay conflictos que generan conocimiento y reconocimiento (D 10), Los conflictos son inherentes al ser humano (D6).</p> <p>Intereses diferentes que al momento de querer desarrollarlos alguno quedará eliminado o subvalorado (D5), (D3).</p> <p><b><u>FORMAS DE CONFLICTOS</u></b></p> <p>En lo pertinente a las formas de conflicto se tiene que:</p> <p><b><i>Personales</i></b></p> <p>Una agresión verbal, física, psicológica, (D6), agresiones verbales o físicas matoneo (D7).</p> <p>Hace algunos años una niña sufría problemas familiares en casa, era una niña retraída, poco sociable y agresiva, le gustaba empujar a los demás y quitarle su merienda, cierto día los niños aburridos de sus malos tratos y abusos, decidieron jugarle una broma, encerrándola en el baño, lo que provocó que la niña se golpeará la cabeza tratando de salir del baño por la parte de arriba, (D7).</p>	<p>se ha rezagado bajo el predominio del otro.</p> <p>Respecto a este tema, los investigadores definen el conflicto como: crisis, pero también como oportunidad, siendo un hecho natural, estructural y permanente en el ser humano, el cual puede darse de manera personal (persona a persona) o de forma grupal.</p> <p>Galtung (2003, citado por Calderón, 2009)</p> <p>Aunado a ello también se encuentra a Ruiz (2015) quien</p>	<p>segundo grupo de Competencias Ciudadanas, de Convivencia y Paz. Cada uno de estos grupos representa una dimensión fundamental de la ciudadanía tal y como es concebida en la Constitución Política de 1991 y en la Ley General de Educación 115 de 1994. Sin embargo, se reconoce que existen múltiples intersecciones y relaciones entre ellos, así lo</p>
--	---	---	--

	<p><b>grupales</b></p> <p>Se identifican los conflictos, interpersonales, sociales, ideológicos, grupales, políticos, religiosos, armados, filosóficos, de poder.</p> <p>De igual manera se aclara luego del proceso de análisis que los docentes coinciden en afirmar que los más comunes son los de poder, los personales, y los grupales.</p> <p>Realizan empujones, juegos, burlas, recochas queriendo interrumpir la clase, para de esta forma, no entregar trabajos o tener más tiempo de copiarlos. (D5).</p> <p>Pelea de dos estudiantes en la cancha, se notó la falta de tolerancia, además que todos gritaban y pedían que se pelearan más, se debe aclarar que los espacios en el colegio son muy pocos (D9).</p> <p>(Gritos, insultos, juegos pesados, droga, peleas entre otros). Que se dan dentro y fuera del aula de clase (D7).</p> <p><b><u>TIPOS DE CONFLICTOS</u></b></p>	<p>afirma que los conflictos son originados desde las emociones acentuadas, las percepciones erróneas y los estereotipos, los cuales pueden desencadenar malentendidos, situaciones de insatisfacción y discrepancias de carácter personal y también grupal.</p>	<p>afirma Baracaldo, (2014)</p> <p><b>Convivencia y paz:</b></p> <p>en lo pertinente a la convivencia y paz se tienen las experiencias de los docentes:</p> <p><i>Lo solucione hablando con ellos y haciéndolos entrar en razón, dándoles a conocer cómo se arreglaban las cosas y los problemas, siempre me ha gustado antes de tomar medidas drásticas hablar</i></p>
--	--	--	---

	<p><b>Agresión verbal.</b></p> <p>Se visibilizan: las discusiones entre alumnos con palabras soeces (D1)</p> <p><i>“algunos compañeros la trataban de ¡Sapa!, chismosa!, porque ella era la que entrega los trabajos a tiempo, y le recordaba al profesor los talleres”.</i> (D3).</p> <p>También son frecuentes los. <i>“los gritos, insultos, palabras como hijueputa, malparida (o) perra (o) idiota, imbécil “.</i> (D6).</p> <p>Los estudiantes se gritan insultos como: <i>“bobo, mongólico, tonto, etc.”</i> ... (D9).</p> <p><i>“uno ve que desde el saludo ya hay una agresión, ya que muchos se saludan con un “quiubo marica” o hay frases frecuentes como “esta gonorraea”.</i> (D10).</p>	<p>En lo pertinente a los tipos de conflictos Galtung, los clasifica en tres categorías distintas, el conflicto directo, el indirecto y el conflicto estructural; sin embargo, al realizar el ejercicio de análisis de la información suministrada por los docentes durante la realización del grupo focal y de la</p>	<p><i>con ellos para que entren en razón(D1).</i></p> <p><i>A la semana siguiente lleve actividades enfocada al control de emociones y la resolución de conflictos en transversalidad con las áreas de ética y cívica (D7).</i></p> <p><i>trabajando a nivel grupal con esos temas desde clase sobre discriminación, compañerismo y</i></p>
--	--	--	---

	<p>es frecuente el lenguaje agresivo como: “<i>sapos, regalados, metiches, desocupados, lambones, tres dedos</i>” (D4)</p> <p>En la clase se presenta una situación de “<i>saboteo</i>” de parte de un estudiante (Deivi) quien agrede verbalmente a un compañero diciéndole que él “<i>es una loca chillona</i>”).</p> <p>El estudiante Juan Carlos interviene de una forma grotesca, con lenguaje vulgar hacia uno de sus compañeros, el cual le contesta con una palmada, dando paso a una discusión acalorada, el docente percibe el comportamiento de dichos estudiantes y les llama la atención, pidiéndoles que se pongan a trabajar en vez de estar peleando como “<i>niños de la calle</i>”.</p> <p>Un estudiante (Sebastián) agrede verbalmente a su compañero (Carlos) diciéndole que él (“<i>Es una niña que no puede hacer el ejercicio</i>”).</p>	<p>observación directa, se tiene que todas las formas de agresión y de violencia se enmarcan dentro de lo que Galtung define como la violencia directa, es decir, aquellas expresiones de enojo, ira o descontento que se manifiestan a través de los golpes físicos, de los ataques verbales e incluso del hurto y de cualquier forma de agresión sexual, los cuales pueden darse por diferentes</p>	<p><i>respeto por los demás(D7).</i></p> <p><i>además, abordamos temas como la tolerancia, la paz, la alegría, la esperanza (D4)</i></p> <p><i>la ética, la sana convivencia, el trabajo en equipo, el trabajo colaborativo, el auto cuidado y la equidad(D3).</i></p> <p><i>trabajo en equipo, el compartir(D4)</i></p>
--	---	---	--

	<p><i>Estudiantes manifiestan haber visto a la compañera metiendo marihuana “en el rincón del amor”, y que ella tenía una bolsa con cannabis. La docente queda en shock y les pide que por favor no hagan comentarios de ese tipo, y que por favor digan la verdad, a lo que los estudiantes se ríen, y afirman que ella se inventó que estaba enferma solo para irse a dormir a la casa.</i></p> <p>Uno de los estudiantes que estaba besándose con una compañera en la parte de atrás, le contesta de mala manera al profesor, a lo que todos sus compañeros empiezan a gritarle y a chiflarlo, “búsquese un motel, pipi chiquito, bandidos, grillos, págale pieza, sáquesela a vivir juiciosa”.</p> <p><b>Agresión física o violencia directa</b></p> <p><i>“Se iban a ir a los golpes” (D1).</i></p> <p>En la institución se presentan: <i>bofetadas, manoteos, juegos pesados como la correa caliente, hago énfasis a que los estudiantes se</i></p>	<p>motivos (diferencias socioeconómicas, preferencias sexuales, prácticas asimétricas de poder, xenofobia, intereses económicos etc.)</p> <p>Galtung especifica que todas las formas de agresión son en definitiva una forma de violencia, la cual puede empezar de manera imperceptible y adquiriendo una grandeza y visibilización progresiva y</p>	<p><b><u>Competencias ciudadanas</u></b></p> <p><b>Competencias cognitivas:</b></p> <p><i>Comportamiento, postura, en cómo debe comportarse en la sociedad y como saber manejar las situaciones presentada, y que las maneje de una manera adecuada y pertinente, para ello se hace necesario enfatizar desde las diferentes áreas para que sean pertinente</i></p>
--	---	---	---



	<p><i>quitan la correa o el cinturón del uniforme para golpearse el uno al otro sin importar el dolor o la gravedad de dicho correazo, hay ocasiones que les ponen chinchas a los mismos compañeros en el puesto con el fin de que se lastimen, (D6),</i></p> <p>En el aula de clase se presentó un desacuerdo entre dos estudiantes la niña le dijo a su compañero que era: “<i>un gordo feo</i>”, que no la tocara y le vació su botella de agua en la cara, este niño reaccionó empujándola y gritándola muy fuerte (D7).</p> <p><i>...Después del manoseo de su compañero, este se sintió ofendido, lo gritó y le puso la mano por atrevido. (D8).</i></p> <p><i>“rara vez se presentan peleas físicas, pero sí se presentan”. (D4).</i></p> <p><i>Dos estudiantes se pelearon por un chico de grado once, que las frecuentaba a las dos, pero ellas no sabían, discutieron muchísimo, hubo cachetada de una de ellas, estaban tan enojadas que, aunque se encontraban en rectoría seguían llorando de la rabia (D4).</i></p>	<p>nefasta; en la Institución Educativa Domingo Savio se tiene que con frecuencia se presentan episodios de agresiones físicas, puños, patadas, bofetadas, o escenarios de peleas físicas, en donde también están presentes las agresiones verbales, haciendo uso de terminologías soeces y peyorativas, que aluden a la identidad sexual y racial de las personas,</p>	<p><i>en el momento. (D6).</i></p> <p><i>competencias ciudadanas enfocadas al fenómeno de violencia que históricamente afecta a nuestro Municipio. (D9)</i></p> <p><b>Competencias comunicativas:</b></p> <p><i>Otras dinámicas lograron que poco a poco se fueran consolidando lazos de compañerismo y amistad, las relaciones mejoraron y las</i></p>
--	---	---	---

	<p><i>Los estudiantes se agredieron verbal y físicamente dándole un golpe al compañero hasta dejarlo inconsciente, teniendo que llevarlo al hospital ...luego de reaccionar dicho estudiante quedó con un fuerte dolor de cabeza que le duró más de dos semanas. (D6)</i></p> <p><i>Los estudiantes se pusieron a chatear en el celular y a tirar papeles para molestar (golpear por sorpresa) a los demás compañeros. Obs</i></p> <p>En definitiva, se tiene que esta forma de agresión es la más frecuente en la institución; y en ocasiones puede ser una forma de violencia mixta, es decir cualquier forma de agresión física acompañada de cualquier forma de agresión o violencia verbal.</p> <p><b><i>Agresión progresiva</i></b></p> <p>Esta forma de agresión es la que generalmente inicia de manera inesperada puede ser con un chiste un juego con un comentario, progresando de manera inusitada y generando una situación de</p>	<p>generando episodios de vulneración y vejación.</p> <p>aunado a ello los profesores identifican, que a través del bullying se lastiman a los estudiantes de manera contundente.</p> <p>Galtung (2007) manifiesta que: “Una teoría de conflictos debe abordar todas estas realidades que constituyen la condición multinivel de la especie humana y debe entender la naturaleza de cada</p>	<p><i>actividades académicas fueron más amenas. (D5)</i></p> <p><i>En mi clase se ha logrado acuerdos mediante el diálogo, hablando(D4).</i></p> <p><i>escucha activa ya que me permite pues conocer las circunstancias (D9).</i></p> <p><i>Formar estudiantes competentes para interactuar en la comunidad, con la escucha</i></p>
--	---	--	---

	<p>tensión y pugna, tal como se cita en los ejemplos a continuación:</p> <p><i>Cuando dos estudiantes empezaron a empujarse en la cancha y de repente uno sacó la mano y le pegó un puñetazo, me sorprendió la explosión de los estudiantes (D9).</i></p> <p><i>En mi experiencia, he presenciado diferentes situaciones que han sido bochornosas, donde todo comienza con una recocha y terminan en discusiones pasando a diferentes tipos de agresiones. yo dividiría los conflictos en mayores y en menores... (D3)</i></p> <p><i>Uno ve que, muchas veces jugando a un partido de fútbol o en los pasillos, los estudiantes se van a las manos y se cascan entre sí y luego fingen que no pasó nada, a veces se pelean por un favor, por un apodo, por un videojuego, por una broma o por plata...o por que alguno sapea a otros... (D10)</i></p>	<p>agresión por pequeña o grande que parezca” (p.68).</p> <p>Casamayor (1998 citado por Pino y García, 2007) afirma por su parte, que Los conflictos como parte inherente de la vida y las relaciones interpersonales se convierten en una responsabilidad y un deber que es necesario afrontar con la mejor actitud para una pronta solución, debido a que, si no se solucionan, estos estancan las</p>	<p><i>activa, ya que permite conocer las circunstancias de la situación del conflicto, fortalecer las habilidades sociales, la comunicación, el trabajo en equipo, la empatía, por medio del teatro(D9).</i></p> <p><i>hablando sobre el respeto en clases, uso refranes, frases célebres y hago tolerancia (D1)</i></p>
--	---	--	--

	<p><b>Agresión Sexual</b></p> <p>Este tipo de violencia se formaliza a través de pequeños y silenciosos actos de agresión ocasionados en contra de un compañero, los cuales muchas veces no son expuestos de manera pública por vergüenza, amenazas o por temor a la exposición; estas formas de agresión generalmente incluyen insinuaciones eróticas o sexuales, manoseos, y palabras soeces e intimidadoras.</p> <p><i>Un estudiante (hombre) manosea a varios de sus compañeros (hombres), les coge la cola, la cintura, las tetillas (D8).</i></p> <p><i>Los grupos conformado por tres niñas (Katherine, leído, Julieth) muy molestas, les gritan a unos de sus compañeros para que por favor no siga saboteándolas, ni manoseándolas, que ellas ya están cansadas de esa situación, una de las tres estudiantes agobiada de que el compañero le ponga apodosos sexuales y quiera “tocarla”, se levanta y le da una cachetada, a lo que todo el salón la aplaude.</i></p> <p><i>Algunos estudiantes observando una película comenzaron a acercarse a sus compañeras y a</i></p>	<p>relaciones, fracturan la convivencia y desarticulan todo cooperativismo que pueda existir en las Instituciones o dentro del aula de clase, generando a su vez agresiones, que de no tener la pronta y oportuna atención, pueden llegar a crecer y deformarse de manera progresiva y negativa.</p> <p>Pese a ello los autores coinciden en aseverar que la presencia de conflictos no puede separarse de la interacción entre individuos, (y en consecuencia menos</p>	<p><b>Competencias integradoras:</b></p> <p><i>últimamente estamos en el tema de la Resolución de Conflictos, durante la clase de artística. (D3).</i></p> <p><i>todas las acciones que oriento son en pro de mejorar las relaciones en el aula y las hago para crear conciencia y motivación al trabajar en equipo y dar lo mejor, sin</i></p>
--	---	--	---

	<p><i>manosearse, y el docente después de ver dicha situación, les grita que no hagan desorden... O</i></p> <p><i>Directa</i></p> <p><b><i>Interinstitucionales</i></b></p> <p>Esta forma de agresión se refiere aquellas situaciones en la que los estudiantes tienen alguna forma de agresión, tensión de poderes o pugnas, con estudiantes que pertenecen o proviene de otras instituciones educativas, lo que genera un estado de división, dentro de la población de la institución académica en cuestión.</p> <p><i>No se relacionaban y si lo hacían era de manera hostil, se presentaban situaciones de discriminación y exclusión por provenir de otras instituciones (D5)</i></p> <p><b><i>Bullying y Cyberbullying.</i></b></p> <p><b><i>(Agresión contra el libre desarrollo de la personalidad)</i></b></p> <p>Esta forma de violencia es quizás una de las más frecuente en las instituciones, sin embargo, durante el ejercicio de recoger información a través del grupo focal y la observación directa esta</p>	<p>entre compañeros de clase) por lo tanto, es preciso hallar la forma de superarlo porque la resolución de un conflicto generalmente trae una mejor convivencia.</p> <p>De igual modo, Viñas (2004, citado por De Souza, 2016) incluye como una forma de agresión o de violencia son los casos de Bullying,</p>	<p><i>esperar nada a cambio, solo construir para sí mismo en beneficio de todos, para mí son efectivas a través del tiempo y el refuerzo de muchas actividades mediante las clases. (D7)</i></p> <p><b>competencia Emergente: emocional</b></p> <p><i>Competencias emocionales, ya que siempre se busca la integralidad del estudiante, su formación como persona, no solo</i></p>
--	--	--	--

	<p>variante de agresión no contó con un gran número de registros.</p> <p><i>Hay muchos conflictos por causa del bullying, diferentes experiencias, creencias o situaciones hasta el punto de poder atentar contra su misma integridad. (D2).</i></p> <p><i>A mitad de esa sesión académica unos estudiantes empiezan a pararse y a gritarle a un compañero porque es indígena y según ellos “parece Gay”, todos se burlan de los comentarios displicentes y peyorativos, quien en efecto pertenece a un resguardo indígena.</i></p> <p><i>la única vez que necesité orientación y hacer uso del conducto regular fue cuando tuve que llevar un caso a rectoría, en el que una niña le hacía matoneo a sus compañeros, persuadiéndolos para que solo se juntaran con ella, según era el prototipo de niña que debían tener como amiga y compañera, ya que esta era una estudiante de ojos azules, cabello rubio, tez blanca, etc., las otras niñas la excluyeron al ver lo que les decía a sus compañeros y por eso se generó un</i></p>	<p>en los cuales se agrede de manera recurrente, física o digitalmente a un compañero de aula o de colegio, el bullying se da a causa de la falta de empatía y con frecuencia replica formas de agresión y de violencia que el estudiante ha aprendido en casa, lo cual también se presenta en la Institución Domingo Savio.</p>	<p><i>que tenga conocimientos, sino que también sea un ser de bien para la comunidad. (D2)</i></p> <p><b>Varios</b></p> <p><i>A través de la educación que forjamos principio y valores que nos permiten vivir en paz y en ambiente de sana convivencia, aún más con la diversidad de pensamiento, Pluralidad, identidad que encontramos en</i></p>
--	---	--	---

	<p>problema de división en el que se involucraron los padres de familia y los alumnos.(D7)</p> <p>Es relativamente nuevo, los estudiantes se agreden y se difaman a través de las redes sociales o de grupos de WhatsApp (D10).</p> <p><b>Docente a estudiante</b></p> <p>Esta forma de agresión hace referencia aquellas situaciones en las que el docente es el generador de la agresión o de los eventos de pugna de poder, las agresiones toman forma de poder de subidas de voz, gritos, amenazas o palabras burlonas y desobligantes.</p> <p><i>los estudiantes le manifiestan que están disgustados con la actividad que ella (la docente) solicitó en la clase anterior; la profesora les advierte que, si no trabajan, ella le pondrá un cero a cada uno por “flojos e irresponsables”.</i></p> <p>Ob2</p> <p><i>Hay docentes que se ponen furiosos y llevan a dar solución por medio de los gritos o castigos,</i></p>	<p>Viñas (2004, citado por De Souza, 2016) define el “Conflicto de poder como todos los conflictos que tienen que ver con las normas, es decir, cuando un alumno reacciona contra el sistema o de la autoridad que representa al sistema (el docente), ya que la normativa cumple una función de estabilidad del sistema, en ese sentido el docente es para el estudiante un motivo de conflicto,</p>	<p><i>la comunidad.</i></p> <p><i>(D5)</i></p> <p><i>Es necesario trabajarlas todas las competencias desde las de convivencia y la cátedra de paz, la cuales permit en que el estudiante entienda, interiorice y lleve a la práctica normas y hábitos de comportamiento hacia el bienestar de su comunidad inmediata familiar, social y escolar, como también las</i></p>
--	--	---	---

	<p><i>arremetiéndolo con las calificaciones de cada uno de ellos. (D8).</i></p> <p><i>el docente llega un poco tarde al aula de clase (10 minutos) entra, saluda con un tono alto, enojado y regaña a los estudiantes, uno de ellos (Carlos) le pregunta del por qué los está regañando y él le contesta que tiene muchas razones para hacerlo, le dice que ellos son un salón insoportable y que él no se puede demorar un momentico porque ya está hecho todo un “desmadre”.</i></p> <p><i>Un estudiante manifiesta su malestar e inconformidad por la actividad ya que sus compañeros no le avisaron. La profesora le contesta, que eso no es problema de ella, el estudiante le responde con un tono fuerte y con rabia. “ahí pues abraza, de malas usted,”. La docente le responde, que ella no puede estar detrás de cada estudiante como un policía, que el deber de él es estar pendiente de todas actividades programadas.</i></p> <p><i>El docente interviene de nuevo exaltado, enojado le dice “Bryan” me hace el favor y me respeta que</i></p>	<p>con el cual pueden entrar en un escenario de agresión, en cualquiera de sus formas o posibilidades, siendo la más frecuente la de tipo verbal o física, lo que queda evidenciado cuando los estudiantes le contestan de manera inapropiada a los docentes o cuando les pegan chicle(goma de mascar) o chinches (puntillas) para violentar.</p>	<p><i>comunicativas para que exprese lo que siente de forma asertiva y positiva respetando las ideas de otros y logrando tener acuerdos con otros, las de participación ciudadana y democrática ya que los estudiantes deben desarrollar sus habilidades tanto conductuales como emocionales y así potenciar y consolidar su personalidad</i></p>
--	--	---	---



	<p><i>yo no estoy pintado acá y de paso le llama la atención a los demás estudiantes que interfieren la clase con: “uuyyyyy” “tome” y chiflidos hacia el estudiante, el docente se levanta y trae el observador y hace el llamado de atención a todo el grupo.</i></p> <p><b><i>Estudiante a docente con amenazas</i></b></p> <p>Esta forma de agresión con frecuencia es de carácter verbal, se caracteriza por el tono altanero e irrespetuoso del estudiante involucrado, el cual con actitud inadecuada es el generador y responsable de la situación de tensión.</p> <p><i>Pusieron chinches al docente para que se lastimara ya que no lo querían y le pegaron chicle (D6).</i></p> <p><i>Los estudiantes murmuran y exclaman pidiendo que no lo haga (el examen), ya que hay cosas que no entienden aún, haciendo comentarios como: “profe no sea malo, profe no me deje morir, profe si pierdo le mando al de la moto, profe mire que no he aprendido nada este periodo, profe si</i></p>	<p>Aunado a ello también se tienen los conflictos de relación: los cuales se producen cuando uno de los sujetos del conflicto es superior bien jerárquicamente o emocionalmente al otro, lo cual para el caso del presente estudio se configura en la jerarquía docente-estudiante.</p>	<p><i>para un pleno desarrollo(D7).</i></p> <p><i>Competencias que se trabajan en el aula de clase, considero que es importante desarrollar y fortalecer valores , debemos generar una educación integral en cada uno de los estudiantes, por lo tanto, es indispensable abordar la convivencia, la cátedra de la paz, la participación y la responsabilidad</i></p>
--	---	---	--

	<p><i> pierdo en la casa me cascan, no sea así profe, pórtese serio, etc.”.</i></p> <p>El docente orientador ingresa enojado al salón debido ya que le han dado quejas, razón por la cual saluda de forma seca a los estudiantes y les hace el reclamo por su indisciplina y falta de buenos modales en la cafetería del colegio, a los estudiantes no les agrada el llamado de atención, le hacen mala cara y le contestan de forma altiva.</p> <p><b>Hurto</b></p> <p>Esta forma de agresión alude aquellas situaciones en las que de manera intencionada se provocan robos de objetos materiales, dentro de la institución o el aula de clases; es importante decir que esta institución a ser de carácter rural y de estrato económicos medio - bajo, se hace más sensible al hecho de la pérdida de un objeto o bien material.</p> <p><i>La estudiante María Luisa se queja de que le robaron el cargador del celular, la clase se interrumpe buscando al responsable del hurto, el</i></p>	<p>Respecto a el tópico del origen del conflicto Satya (2003) manifiesta que: El conflicto es un estado natural de la existencia humana, aun cuando los</p>	<p><i>democrática, la pluralidad, identidad y valoración de la diferencia. (D10)</i></p> <p><i>Asimismo, se hace necesario por parte del docente ir construyendo unas buenas prácticas que puedan responder a las distintas situaciones adversas que se generan entre los estudiantes, y que les asegure un aula pacífica donde puede realizar su</i></p>
--	--	---	---

	<p><i>cual nunca aparece, por lo que la estudiante se enoja muchísimo y trata a sus compañeros de: “partida de ladrones, hijo de puta, degenerados, mañosos, pegados y pichurrias”.</i></p> <p><b><u>ORIGEN DEL CONFLICTO</u></b></p> <p>A continuación, se presentan aquellas subcategorías que según los docentes dan origen a situaciones de conflicto dentro de la institución.</p> <p><b><i>Edad - Cambios en la pubertad</i></b></p> <p>Yo pienso que también hay que tener en cuenta que los estudiantes están en una etapa de sexto a once en la que las hormonas juegan un papel importante...a veces hay conflictos por una chica que le gusta a todos o por novias (D9)</p> <p><i>ya que muchas veces los estudiantes son muy inmaduros, y no logran asimilar o autoevaluarse (D2).</i></p> <p><b><i>Familia</i></b></p> <p><i>los conflictos se originan muy frecuentemente en las casas, ya que los padres no realizan un buen acompañamiento moral y familiar, haciendo que</i></p>	<p>conflictos parecen desagradables, nunca van a desaparecer del todo debido a los distintos condicionamientos; siendo así como en los diferentes estadios de la raza humana esto se presentan en diferentes ocasiones, el primer escenario para que este aparezca es en el ecosistema familiar, ya que es en este espacio donde la persona desarrolla su primer grupo de exploración e intervención social; en ocasiones se encuentra que hay personalidades</p>	<p><i>proceso de su aprendizaje de manera significativa. Por esta razón, las prácticas pedagógicas de los docentes deben estar orientadas a resolver conflictos y enseñarles a sus educandos también a resolverlos, de esta manera, mejorar la convivencia en el aula y generar un ambiente propicio para el aprendizaje</i></p>
--	---	---	--

	<p><i>el estudiante se sienta solo, ignorado y abandonado, conllevando a este tipo de conductas violentas (D2), (D9)</i></p> <p><b>Ambiente grupo</b></p> <p><i>Y tienden a explotar con rapidez porque traen una situación muy pesada en el grupo y en sus hogares, a veces también hay rivalidad por la nota...(D9).</i></p> <p><i>La misma peleadera en el salón de clases, a veces por bobadas... y muchas veces el malo termina siendo uno, y si los problemas se repiten se pone en peligro la permanencia de uno en la institución para el siguiente año laboral. (D1).</i></p> <p><b>Personalidad</b></p> <p><i>Los estudiantes se encuentran con personalidades y caracteres totalmente diferentes, teniendo en cuenta que los estudiantes son dinámicos a la hora de llevar sus estrategias de manipulación hacia otro compañero ocasionando rivalidad he inconformidad por parte de algunos estudiantes</i></p>	<p>conflictivas que alteran la sana convivencia de un grupo y que logran alterar de manera negativa un ambiente o un espacio social; de igual forma está comprobado que una sana autoestima genera menos conflictos que una persona con problemas de valor o amor propio: Galtung manifiesta que: “el conflicto en sí mismo no es bueno o malo, ”. pero si es un generador de cambio y todo depende del tratamiento que se le da a este.</p>	<p><i>Dicho de otra manera, el docente no es solo es un transmisor de conocimientos, es un agente socializador y con su docencia transmite una serie de valores que van a influenciar, directa o indirectamente, en la formación de menores y jóvenes. Es por esto, que el docente debe ser un formador de ciudadanos, (Ministerio de Educación Nacional, 2005, p.2).</i></p> <p><b>Prácticas pedagógicas desde las competencias ciudadanas.</b></p>
--	--	--	--

	<p><i>generando agresividad a la hora de compartir (D8).</i></p> <p><i>reaccionan mal con las cosas que les dicen, son como muy delicados y reactivos... (D9).</i></p> <p><b>Autoestima</b></p> <p><i>Me parece que los estudiantes más conflictivos son los que tienen una autoestima muy baja (D9).</i></p> <p><b>Temperatura del ambiente</b></p> <p><i>El calor intensivo de la jornada académica o por que los espacios son pequeños y hay estrés en el salón...eso también influye en la agresividad. (D9).</i></p> <p><i>Yo creo que algo que afecta bastante es el calor, porque en horas de la tarde, después del almuerzo, el bochorno es insoportable...y entonces como que toda la gente está más delicada y más irritable, (D10)</i></p> <p><b>Influencia de los Medios de comunicación</b></p> <p><i>También creo que el mal ejemplo de la televisión y de la música afecta los comportamientos,</i></p>	<p>Por este motivo, es importante que la resolución de conflictos en la escuela sea prioridad para los directivos como para los docentes y, por ende, desarrollen habilidades, competencias e implementen en sus prácticas diarias, estrategias que les favorezcan al momento de ser mediadores en la solución de un conflicto.</p>	<p><i>“Las competencias emocionales, ya que siempre se busca la integralidad del estudiante, su formación como persona, no solo que tenga conocimientos, sino que también sea un ser de bien para la comunidad”.</i></p> <p>(D2)</p> <p><i>“Todas, pero en las que más hago énfasis es en Convivencia y cátedra de paz, teniendo en</i></p>
--	--	---	---

	<p><i>porque ahora mucha gente cree que todo se puede resolver con violencia, anulando al otro o amedrentando... los estudiantes deberían escuchar menos reggaetón y trap... (D10)</i></p> <p><b>Drogas</b></p> <p><i>“Teníamos un estudiante muy problemático, peleaba con todo el mundo, nunca trabajaba en clase, y ya se decía que estaba vendiendo vicio dentro de la institución”, (D8).</i></p> <p><i>Al transcurrir unos minutos, llega una estudiante y le informa a la docente que sus compañeros, quienes habían pedido permiso, estaban cerca a los orinales, fumando marihuana. La docente sale en busca de los estudiantes, bastante alterada.</i></p> <p><i>Observación.</i></p> <p><b><u>DESENCADENANTES A PARTIR DEL CONFLICTO</u></b></p> <p><i>Básicamente toda la población analizada coincide en afirmar que el conflicto genera dos tipos de resultados, los cuales, según ellos mismos, se pueden dividir en resultados positivos y negativos.</i></p>	<p>Galtung es consecuente con la información encontrada por esta información al</p>	<p><i>cuenta que la región en la que se encuentra la institución se presentan constantes situaciones de violencia y es a través de la educación que forjamos principio y valores que nos permiten vivir en paz y en ambiente de sana convivencia”.</i></p> <p><i>(D5).</i></p> <p><i>“En las áreas fundamentales, es necesario trabajarlas todas las competencias</i></p>
--	---	---	---

	<p><i><b>Negativas</b></i></p> <p>Discusiones, peleas, hasta la pérdida de vida (D1).</p> <p>Violencia física, verbal ejercida entre miembros de la comunidad educativa (estudiantes padres de familia, personal docente) (D4).</p> <p>Se puede terminar en situaciones de violencia (D10).</p> <p><i><b>Positivas</b></i></p> <p>Pueden permitirte crecer y darte cuenta de las situaciones que existen en el contexto creencias-pensamientos-ideas etc. Sacando de él lo positivo, (D4)</p> <p><b><u>FRECUENCIA DE LOS CONFLICTOS</u></b></p> <p>En esta subcategoría casi de manera general toda la población docente coincide en afirmar que el conflicto dentro de la institución tiene unos ritmos</p>	<p>afirmar que un conflicto puede surgir en cualquier momento y en cualquier lugar, incluso siendo la periodicidad de aparición de estos, de carácter diario; lo cual se ha evidenciado en las voces de los docentes quienes insiste en afirmar que dentro de la institución todos los días hay una nueva situación de conflicto.</p>	<p><i>desde las de convivencia y la cátedra de paz, la cuales permiten que el estudiante entienda, interiorice y lleve a la práctica normas y hábitos de comportamiento hacia el bienestar de su comunidad inmediata familiar”. (D7)</i></p> <p><b>Desconocimient</b></p> <p><b>o</b></p> <p><i>“La verdad no tengo muy en claro cuáles son las competencias ciudadanas, yo</i></p>
--	--	---	---

	<p>y frecuencia de aparición e intensidad, los cuales son de carácter diario; teniendo su punto más álgido los días lunes después de llegar del receso de descanso del fin de semana.</p> <p>La frecuencia podría ser en algunos días, los lunes o viernes, porque los lunes son mis clases, en la mañana llegan trasnochados, con ganas de seguir durmiendo o sin realizar trabajos y el viernes al final de la clase ya todos los estudiantes desean irse a la casa (D5).</p> <p>Se presentan a diario (D6)</p> <p>Todos los días se presentan situaciones de agresividad o de comportamiento inadecuado por parte de los estudiantes (D7), (D8)</p> <p>Son diarios, pasan todo el tiempo, a toda hora (D9).</p>	<p>Según Ares (2003)</p> <p>los conflictos son situaciones que se presentan a diario en cualquier plantel educativo, pueden ser ocasionadas por las actitudes competitivas o resultado de las interacciones entre los estudiantes, falta de empatía,</p>	<p><i>me esfuerzo por que los estudiantes aprendan a ser buenas personas” ... (D8)</i></p>
--	--	--	--



	<p>En toda la institución son diarios, eso todos los días hay una situación nueva (D2).</p> <p><b><u>CATEGORÍA EMERGENTE</u></b></p> <p>A continuación, se presentan aquellas categorías que emergieron durante el transcurso del análisis y sistematización de la información encontrada.</p> <p><b><i>Insolidaridad</i></b></p> <p><i>No quiere compartir sus herramientas de estudio, o lo contrario, los presta, pero no devuelve esos elementos (D4)</i></p> <p>Los estudiantes terminan dicho taller y comienzan a generar murmullos, interrumpiendo a los demás compañeros que no habían terminado.</p> <p><b><i>Competencia</i></b></p> <p>Competir por una nota (D10)</p>	<p>colaboración y de una conciencia del bienestar colectivo, en últimas los autores coinciden en que son muchas las causas que pueden originar una situación conflictiva en la que el docente debe ser una figura mediadora y estrategia para dar solución oportuna a los conflictos.</p>	
--	--	---	--

	Discordias verbales, algunos estudiantes hacen las actividades de clase de forma puntual pero entran en rivalidad con los que no las realizan (D4)		
<b>Prácticas pedagógicas</b>	<p>A continuación, se presentan de manera organizada y sintetizada aquellas ideas, relatos y opiniones obtenidas a través del ejercicio de observación directa, además de aquellas que fueron expresadas por el grupo de docentes durante el ejercicio de recolección de información a través del grupo focal, en lo pertinente a la categoría de: prácticas pedagógicas orientadas a la resolución de conflictos en el aula, en consecuencia se suscitan aquellas acciones que se desarrollan en dirección mencionada.</p> <p><b>Reflexión</b></p> <p>En lo pertinente a los procesos de reflexión se encontró que no son tan frecuentes ni</p>	<p>En lo pertinente a las prácticas pedagógicas los autores coinciden que en el buen desarrollo de estas se puede llegar a generar una resolución efectiva del conflicto e incluso llegar a prevenirlo, evitando su aparición.</p> <p>(Duque y Rodríguez, 2013)</p> <p>afirman que para enriquecer las prácticas, el docente</p>	

	<p>desarrollados de una manera estructurada y asertiva.</p> <p><i>“Siempre busco el acompañamiento en lo personal y moral del estudiante” (D2).</i></p> <p><i>“Esta situación la manejamos de la siguiente manera, ya que se comprobó que los estudiantes estaban consumiendo marihuana y crip... fue ahí cuando las directivas y el profesorado tomamos medidas en el asunto e intervenimos de manera lúdica (reflexiva y pedagógica)”. (D9).</i></p> <p><b>Diálogo y Acuerdos</b></p> <p>En lo pertinente a esta práctica pedagógica se encontró que es bien conocida por este grupo de docentes, pero esta acción pedagógica adolece de una ruta orientadora siendo así</p>	<p>debe ejecutar acciones tales como:</p> <p>“enseñar, comunicar y socializar experiencias, reflexionar desde la cotidianidad, evaluar los procesos cognitivos y aún, el relacionarse con la comunidad educativa”; para lo cual el profesor debe desarrollar un proceso de reflexión primero individual y luego en grupo, el cual empiece por hacer un ejercicio de introspección y análisis sobre aquellas situaciones que dan origen a la aparición de la agresión o del</p>	
--	--	--	--

	<p>como los docentes plantean esta práctica desde la doxa o el empirismo.</p> <p><i>“Como docente busco todas las formas posibles, tanto metódicas como las vías de hecho para dar solución al conflicto, lo que yo hice fue que tomé las medidas pertinentes para que todos entráramos a dialogar, llegar a un acuerdo y pedir disculpas entrando a entender todas las situaciones” (D7)</i></p> <p>En mi clase se han logrado acuerdos mediante el diálogo, hablando y dejando en claro que si se omiten los acuerdos se tendrán consecuencias, con los Padres de familia y la Rectoría. (D5)</p> <p><i>“Lo que yo hice fue que tomé las medidas pertinentes para que todos entráramos a dialogar” (D7)</i></p> <p><i>. llegar a un acuerdo y pedir disculpas entrando a entender todas las situaciones familiares que viven los niños desde casa, se dejó en evidencia de forma escrita y se continuó trabajando a nivel</i></p>	<p>conflicto, a ese proceso de reflexión se le deben sumar estrategias o prácticas cotidianas que junto con el diálogo asertivo, posibiliten un compartir de saberes y sentires, con lo cual se pueda llegar a generar acuerdos o normas de trabajo, participación y convivencia. evitando de esta manera, caer en figuras como el llamado de atención o el generar reuniones con padres de familia o acudientes e incluso en algunos eventos evitar la articulación de agentes externos</p>	
--	---	--	--

	<p><i>grupal con esos temas desde clase sobre discriminación, compañerismo y respeto por los demás”. (D7)</i></p> <p><b>Llamado de atención</b></p> <p>Respecto a esta práctica se tiene que normalmente se da como consecuencia de una acto gravoso o conflicto y no como una acción educativa y preventiva.</p> <p><i>“Si en mi clase se genera un conflicto de intolerancia. Yo aprovecho en ese espacio y de una vez le hago el llamado de atención, de esta forma se van controlando los conflictos, minimizándolos para evitar que se vuelvan más grandes”. (D9)</i></p> <p><i>El docente percibe el comportamiento de dichos estudiantes y les llama la atención, pidiéndoles que se pongan a trabajar en vez de estar peleando como “niños de la calle”. (obs. 1).</i></p>	<p>como la policía o el ICBF.</p> <p>Por otra parte (Guedez, 2008 citado por Guadron y Gómez, 2012, p.262) agregan que las prácticas pedagógicas dan respuesta a principios democráticos y valores sociales centrando la respuesta de la educación, en la promoción integral del estudiante para llegar a la formación de un ciudadano productivo y crítico”</p> <p>Es crear prácticas relacionales con la comunidad educativa y social a través del</p>	
--	--	--	--

	<p><b>Reunión con padres y acudientes.</b></p> <p>Se tiene que esta práctica pedagógica se realiza con muy poca frecuencia; y nunca de manera preventiva para dar educación o tratamiento a la situación de conflicto presentadas en el aula.</p> <p><i>“Se hizo una reunión con los estudiantes y padres de familia, se realizaron compromisos de empezar una campaña enfocada a la prevención del consumo de drogas”. (D3)</i></p> <p><b>Articulación de agentes externos (policía)</b></p> <p>Respecto a esta práctica se observa que es usada cuando los docentes y aun los directivos de la institución consideran que la situación o conflicto a tratar es gravoso y se sale de los estándares normales de las situaciones que se deben presentar a diario en una institución educativa; de manera puntual se agrega que cuando se acude a estos</p>	<p>diálogo, escuchando y sirviendo; de esa forma, da un buen ejemplo, generando confianza, lo que les permite orientar a los educandos para una buena práctica de convivencia.</p> <p>De modo que, mejorar las prácticas pedagógicas para la resolución de conflictos en el aula demanda de un docente activo, innovador, creativo, consciente que su papel en el aula no es solo de transmisor de un gran número de información, sino que su papel debe ser de facilitador de las</p>	
--	--	--	--

	<p>organismos no se desarrolla el conducto regular ya que los directivos obvian el proceso de diálogo con los estudiantes, concertación, comunicación con los padres de familia, tratamiento con el docente orientador institucional, para involucrar de manera inusitada a las autoridades y organismos que se explicitan a continuación.</p> <p><i>Teníamos un estudiante muy problemático, peleaba con todo el mundo, nunca trabajaba en clase, el pelado tenía problemas en la casa y ya se decía que estaba vendiendo vicio dentro de la institución, yo le comente a la rectora encargada en ese momento y lo que hicieron fue que llamaron a la policía... al día siguiente llegó la policía y requisó a todo el mundo en ese salón y hasta llevaron perros antidrogas, después de ese día donde todos se asustaron, nunca más volvimos a tener problemas y el estudiante se retiró” (D8)</i></p> <p><i>En situaciones de más agravantes, contar con la ayuda y solicitar con el acompañamiento de Policía de Infancia Adolescencia. (D2).</i></p>	<p>condiciones necesarias para que los estudiantes, además de aprender, puedan convivir pacíficamente en la escuela; creando un ambiente adecuado para promover la empatía, el diálogo, la tolerancia, colocando a disposición del estudiante los recursos y medios necesarios para lograr los objetivos en relación con la resolución de conflictos</p> <p>(Bonvecchio y Maggioni, 2006 citado por Maldonado, 2013).</p>	
--	---	---	--

	<p><i>“Toca estrictamente recurrir al conducto regular que tenga estipulado la institución, con la colaboración de las entidades competentes para así poder ayudar al estudiante y brindar atención oportuna a dicha problemática”. (D2)</i></p> <p><i>“Cuando no existe solución a la estrategia junto a la rectoría, y el psicólogo, se reporta al ICBF, Centro Zonal u Autoridades competentes”. (D4)</i></p> <p><b>Seguimiento y/o ruta de atención o conducto regular</b></p> <p>En lo pertinente a esta práctica pedagógica orientada a dar tratamiento a los conflictos presentados en el aula es importante aclarar que normalmente dentro de la institución existe una ruta o paso a paso, para brindar atención, tratamiento y solución a los conflictos presentados, siendo este:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dialogar con el estudiante y si es necesario llamarle la atención.</li> </ol>	<p>Acercar al cuerpo estudiantil herramientas para potenciar el aprendizaje dando respuesta a las situaciones que surgen dentro y fuera del aula.</p> <p>Asimismo, se hace necesario por parte del docente ir construyendo unas buenas prácticas que puedan responder a las distintas situaciones adversas, que se generan entre los estudiantes, y que les asegure un aula pacífica donde puede realizar su proceso de su aprendizaje de manera significativa.</p>	
--	--	---	--



	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Dialogar con los compañeros.</li> <li>3. Uso del manual de convivencia.</li> <li>4. Desarrollar un proceso de diálogo con el coordinador o director de grado.</li> <li>5. Si el caso es más complejo es remitido al docente orientador.</li> <li>6. Tratamiento con coordinador de convivencia.</li> <li>7. Articulación de los padres de familia.</li> <li>8. Articulación de autoridades policiales u organismos de control.</li> </ol> <p>A continuación, se presentan las voces de los docentes en la que reconocen que hacen uso de la práctica pedagógica en mención:</p> <p><i>Los estudiantes tienen diferentes opiniones con los temas que se tratan clase, por eso se tiene cuidado con lo que se dice, para no afectar, siempre respetando el conducto regular que requiere o manifiesta la Institución, la responsabilidad moral, ética y cívica”. (D3).</i></p>	<p>Por esta razón, las prácticas pedagógicas de los docentes deben estar orientadas a resolver conflictos y enseñarles a sus educandos también a resolverlos, de esta manera, mejorar la convivencia en el aula y generar un ambiente propicio para el aprendizaje.</p> <p>Para que el docente pueda cumplir un buen papel como mediador precisa tener claro los siguientes objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. (...) <ul style="list-style-type: none"> <li>“Favorecer y estimular la comunicación entre las</li> </ul> </li> </ol>	
--	--	---	--

	<p><i>“Voy al observador cuando las agresiones son verbales y les pongo una amonestación y un compromiso con seguimiento. (D1)</i></p> <p><i>“Conozco el observador del estudiante, en el cual se consignan el comportamiento de él, aspectos positivos y negativos”. (D9)</i></p> <p><i>“Cuando no puedo resolver un conflicto en el salón, lo primero que hago es hablar con el estudiante saber qué fue lo que ocurrió, luego me dirijo a la Rectoría”. (D3)</i></p> <p><i>“se busca solucionar todos los conflictos de la forma más conciliadora, pero eso sí, y ante todo que se respete la ruta y las normas establecidas en el manual de convivencia” (D5).</i></p> <p><i>“El principal es el manual o pacto de convivencia Institucional, existen también los pactos de aula”. (D5)</i></p>	<p><i>partes en conflicto, proceso que suele llevar consigo el control de las interacciones destructivas.</i></p> <p><i>2. Promover que ambas partes comprendan el conflicto de forma global, y no solamente desde su perspectiva.</i></p> <p><i>3. Ayudar a que ambas partes analicen las causas del</i></p>	
--	---	---	--

	<p><b>Cooperación.</b></p> <p>En una ocasión de manera estratégica le pedí a los estudiantes que trajeran solamente un elemento de trabajo, luego les pedí que salieran del salón, sin poder regresar a él, fue así como se les obligó a pedir ayuda y a cooperar entre ellos, lo cual fue posible después de 15 minutos de quejas y llamados de atención.</p> <p><i>“Yo propongo en mi clase el desarrollo de la ética, la sana convivencia, el trabajo en equipo, el trabajo colaborativo, el auto cuidado y la equidad”.</i> (D3)</p> <p><b>Establecer pautas de convivencia.</b></p> <p><i>“Se busca solucionar todos los conflictos de la forma más conciliadora, pero eso sí, y ante todo que se respete la ruta y las normas establecidas en el manual de convivencia”.</i> (D5)</p>	<p><i>conflicto,</i></p> <p><i>separando</i></p> <p><i>los intereses</i></p> <p><i>de los</i></p> <p><i>sentimientos.</i></p> <p>4. <i>Favorecer la</i></p> <p><i>conversión</i></p> <p><i>de las</i></p> <p><i>diferencias</i></p> <p><i>en formas</i></p> <p><i>creativas de</i></p> <p><i>resolución</i></p> <p><i>del conflicto.</i></p> <p>5. <i>Restablecer,</i></p> <p><i>siempre que</i></p> <p><i>sea posible,</i></p> <p><i>las posibles</i></p> <p><i>heridas</i></p> <p><i>emocionales</i></p> <p><i>que pueden</i></p> <p><i>existir entre</i></p>	
--	---	---	--

	<p><b>Concienciación a través del arte.</b></p> <p>Se presenta de manera suscita aquellas prácticas en las que los docentes involucrar el arte para dar manejo al conflicto.</p> <p><i>“Yo genero espacios de reflexión y enseñanza; por lo tanto, la estrategia que utilizó para la atención y resolución de conflictos y fortalecer las habilidades sociales, la comunicación, el trabajo en equipo, la empatía, por medio del teatro”.</i> (D9).</p> <p><i>“El método es hablar por medio de canciones como - Color Esperanza, hasta que se entienda y guíen su actuar, para trabajar la resolución de los conflictos”</i> (D4)</p> <p><i>“Un ejemplo de ellos son algunas obras de teatro, analizando el comportamiento que está pasando</i></p>	<p><i>las partes en conflicto”</i> (Pereda, 2014).</p> <p>Galtung (2003) expresa que la mejor forma de resolución de conflictos es “comprenderlo lógicamente, realizando un proceso de concientización que evite la cosificación de los actores haciendo de ellos protagonistas del proceso”, es decir, un actor consciente será capaz de dirigir esa transformación incluyendo la propia, situación que ha sido</p>	
--	--	--	--

	<p><i>últimamente estamos en el tema de la Resolución de Conflictos” (D3).</i></p> <p><b>Conciliación y educación emocional a través de la transversalización.</b></p> <p>Una de las prácticas menos comunes, pero en definitiva de mayor interés y riqueza, fueron aquellas desarrolladas por los docentes en las cuales se busca dar tratamiento al conflicto de manera preventiva y pedagógica a través de los lenguajes propios del arte, tal como se cita a continuación.</p> <p><i>“Empecé escuchándolos a cada uno pero estando presentes les dije que iba a escuchar su versión sin mentiras ya que estaban los dos presentes, cuando terminaron de hablar intervine diciéndoles que lo que habían hecho estuvo mal, ya que ninguno tenía la razón y que por favor se pidieran disculpas prometiendo no volver a hacerlo, pero los estudiantes se negaron a darse</i></p>	<p>evidente en el proceso de diseño e implementación de estrategias pedagógicas que favorecen al sujeto de resolución de conflictos, para lo cual los docentes de la institución educativa Domingo Savio, han implementado estrategias variadas tales como establecer pautas de convivencia la concienciación a través del arte, la educación conciliación y educación emocional a través de la transversalización académica y el acompañamiento</p>	
--	---	--	--

	<p><i>el abrazo, a la semana siguiente lleve actividades enfocada al control de emociones y la resolución de conflictos en transversalidad con las área de ética y cívica”. (D7).</i></p> <p><i>“Las temáticas que trabajó y los textos que escojo para analizar en la clase tienen siempre que ver con la conducta humana” (D3)</i></p> <p><b>Diseño de Soluciones estratégicas.</b></p> <p>Dentro de las prácticas pedagógicas encontradas para dar tratamiento al conflicto, se tiene que en algunas situaciones los docentes, buscan solución a problemáticas puntuales ocasionadora de conflictos y de episodios de violencia; en últimas se tiene que el docente está también un pensador o estratega que no solo da solución a un conflicto, sino que también previene futuras situaciones de adversidad o de pugna de poderes o intereses.</p> <p><i>“había dos salones de estudiantes peleando e insultándose feo por unos balones de fútbol, los balones y los espacios para jugar en el colegio</i></p>	<p>psicológico y en otros casos más complejos la amonestación.</p>	
--	--	--	--

	<p><i>son muy pocos y todos siempre quieren usarlos, recuerdo que en medio del tropel, lo que hicimos con varios profesores fue sentarnos y crear un horario de uso de los balones y las canchas del polideportivo, luego de eso todos entendieron que había una norma de uso y un horario para cada grado...nunca más volvimos a tener problemas por ese tema”.(D10)</i></p> <p><i>“Utilizo mucho el trabajo en equipo, el compartir, realizando actividades al aire libre, una de ellas es la dinámica de los sentidos, donde antes de cada clase”. (D4)</i></p> <p><b>Acompañamiento psicológico</b></p> <p>Los profesores reconocen que una estrategia para dar tratamiento a un conflicto e incluso para prevenirlo es contar con la figura del docente orientador (psicólogo institucional), sin embargo, todos son conscientes de esta necesidad y vacío</p>		
--	---	--	--

	<p>institucional ya que el colegio no cuenta con esta figura de acompañamiento profesional.</p> <p><i>“Desde lo institucional ayudas psicológicas para afrontar problemáticas de bullying y concertaciones con los agresores, disuadir a los estudiantes para que no realicen estas”. (D2)</i></p> <p><b>Amonestación</b></p> <p><i>Esta es quizás una de las estrategias pedagógicas más empleadas por los docentes, siendo también altamente discutible, polémica y compleja, ya que, si bien es cierto que una gran mayoría de ellos incurre en acciones como alzar la voz, regañar, gritar, amenazar, responder de mala manera (con sátiras o burlas), e incluso bajar la nota, como mecanismo de control, estas prácticas no se consideran las más idóneas para tratar un conflicto.</i></p>		
--	---	--	--



	<p><i>“A mí no me queda más remedio que amedrentarlos con la nota...si se portan mal, les bajó las calificaciones”. (D10)</i></p> <p><i>“En la Institución que están para mediar los conflictos son en primera medida el diálogo, la segunda medida bajar la nota, la última instancia es la rectoría”. (D3)</i></p> <p><i>“veo que los profesores solucionan un conflicto con un grito o amenazando a sus estudiantes”. (D8)</i></p> <p><i>“A veces funciona gritarlos y ponerse uno bravo, que los estudiantes lo vean a uno serio y verraco para hacerse sentir como una figura de respeto”. (D8)</i></p> <p><i>“Llamados de atención, alzar la voz, a veces gritar, amenazarlos o intimidarlos con la nota o con llevarlos a rectoría”. (D10)</i></p>		
--	---	--	--

	<p><i>“El docente continúa llamando la atención al grupo por qué no le entregaron un trabajo que les había dejado y como no lo entregaron él les va poner nota mala al 65% del curso para que aprendan a responder”. (obs.2)</i></p> <p><b>Desconocimiento</b></p> <p>Una observación importante en el proceso de recolección de información fue encontrar docentes que dicen adolecer de conocimiento, capacitación profesional o de una estrategia pedagógica adecuada para dar tratamiento y solución a un conflicto dentro del aula, de igual manera, se encontró que pese a que la institución académica posee situaciones que requieren acompañamiento inmediato, esta no realiza procesos de inversión para capacitar de manera idónea y solicita al personal docente y directivo dando feliz término a las situaciones adversas que surgen dentro de la institución.</p>		
--	--	--	--

	<p><i>“Mis acciones pedagógicas yo las definiría como faltas o necesitadas de una actualización, de mayor una capacitación o una formación más vanguardista u oportuna” (D10)</i></p> <p><i>“Bueno pues la verdad no conozco mucho, porque soy un recién graduado de la universidad y llevo muy poco tiempo en el colegio”. (D8)</i></p> <p><i>“La verdad es que la institución adolece de herramientas, estrategias y procesos de capacitación para resolver de una mejor manera los conflictos que a diario se presentan en el aula”. (D10).</i></p>		
--	--	--	--

## 8. Discusión

En lo pertinente al tema de conflicto, es importante empezar recordando que quizás uno de los autores más significativos que conceptualiza sobre este tema Johan Galtung, quien afirma que un conflicto puede generar situaciones positivas de cambio, pero también generar, formas de agresión, las cuales el clasifica básicamente en tres: la violencia estructural, la violencia indirecta, y la violencia directa; para objeto de este estudio, se tiene que la forma de expresión de violencia o de conflicto más recurrente en la población analizada es la violencia directa, la cual se manifiesta en formas de agresión específicas, las cuales en su mayoría pueden ser verbales, materializándose en gritos, insultos y expresiones peyorativas en contra de la persona, o a través de acciones de agresión física, lo cual se configura en golpes, patadas o agresiones continuadas como es el caso de bullying o el cyberbullying; (Viñas 2004, citado por De Souza, 2016).

Un aspecto curioso respecto a la realidad confrontada con la producción intelectual, desarrollada por los teóricos que sustentan esta investigación, es que los docentes de la institución no identifican que el conflicto pueda ser generador de escenarios positivos, ni siquiera de cambios, ya que este es concebido como un malestar, que aparece y afecta de manera diaria en el interior de la institución. Por su parte los investigadores afirman que el conflicto es un hecho estructural, natural y permanente del ser humano, el cual se puede generar de manera personal y grupal Galtung (2003, citado por Calderón, 2009).

Un aspecto a tener en cuenta es el argumento desarrollado por Ruiz (2015); quien afirma que los conflictos tienen un origen emocional, y se desarrollan a partir de una percepción de error generando malentendidos, insatisfacción y discrepancias.

Por otro lado un postulado que coincide con la estructuración teórica de esta investigación es la afirmación de que el conflicto es un generador de violencia directa,

siendo una expresión de ira descontento y enojo, Galtung especifica que todas las formas de agresión son en definitiva una forma de violencia, la cual puede empezar de manera imperceptible e ir adquiriendo una grandeza y visibilización progresiva y nefasta; en la Institución Educativa Domingo Savio se tiene que con frecuencia se presentan episodios de agresiones físicas, puños, patadas, bofetadas, o escenarios de peleas físicas, en donde también están presentes las agresiones verbales, haciendo uso de terminologías soeces, discriminatorias y peyorativas, que aluden a la identidad sexual y racial de las personas, generando episodios de vulneración y vejación. Casamayor (1998 citado por Pino y García, 2007) afirma por su parte, que los conflictos como parte inherente de la vida y las relaciones interpersonales se convierten en una responsabilidad y un deber que es necesario afrontar con la mejor actitud para una pronta solución, debido a que, si no se solucionan, estos estancan las relaciones, fracturan la convivencia y desarticulan todo cooperativismo que pueda existir en las Instituciones o dentro del aula de clase, generando a su vez agresiones, que de no tener la pronta y oportuna atención pueden llegar a crecer deformándose de manera progresiva y negativa.

Los autores coinciden en aseverar que la presencia de conflictos no puede separarse de la interacción entre individuos, (y en consecuencia menos entre compañeros de clase de una misma institución educativa) por lo tanto, es preciso hallar la forma de superarlo ya que la resolución de un conflicto generalmente produce una mejor convivencia en el aula y en consecuencia una mejor calidad de vida.

Una aspecto para discutir en este proceso de investigación es lo pertinente a la manera como aparece el conflicto o como se materializa, en la Institución Educativa Domingo Savio, Se tiene que éste aparece a partir del hurto, como agresión sexual, como agresión progresiva o continua y frecuentemente como una forma de altanería o una lucha de poderes entre el estudiante y el docente; al respecto, Viñas (2004, citado por De Souza, 2016) define el “Conflicto de poder como todos los conflictos que tienen que ver con las normas, es decir, cuando un alumno reacciona contra el sistema o de la autoridad que

representa al sistema (el docente), ya que la normativa cumple una función de estabilidad del sistema, en ese sentido el docente es para el estudiante un motivo de conflicto, con el cual pueden entrar en un escenario de agresión, en cualquiera de sus formas o posibilidades, siendo la más frecuente la de tipo verbal o física, lo que queda evidenciado cuando los estudiantes le contestan de manera inapropiada a los docentes o cuando les pegan chicle (goma de mascar) o chinches (puntillas) para lastimarlos.

En lo que tiene que ver con el origen del conflicto la investigación encontró que esto se origina prioritariamente en la familia, aunque también se origina por otros factores como: la edad, los cambios hormonales propios de la etapa del desarrollo en la que se encuentran los estudiantes de esta población, el ambiente del grupo, la personalidad, la autoestima, y las temperaturas acaloradas del entorno, el uso de drogas ( Sustancias Psicotrópica), y la influencia de los medios de comunicación con contenidos que empoderan y normalizan la violencia en todas sus formas a través de la música, el cine y los programas de televisión.

Ahora bien, lo que tiene que ver con prácticas pedagógicas y competencias ciudadanas, Duque y Rodríguez (2013) afirman que un buen manejo de estas puede propiciar su tratamiento oportuno y el fin de los conflictos, llegando incluso a prevenir futuras apariciones del mismo.

Estos mismos autores, afirman que para enriquecer las prácticas, el docente debe ejecutar acciones tales como: “enseñar, comunicar y socializar experiencias, reflexionar desde la cotidianidad, evaluar los procesos cognitivos y aún, el relacionarse con la comunidad educativa”; para lo cual el profesorado debe desarrollar un proceso de reflexión, primero individual y luego en grupo, el cual empiece por hacer un ejercicio de introspección y análisis sobre aquellas situaciones que dan origen a la aparición de la agresión o del conflicto, a ese proceso de reflexión se le deben sumar estrategias o prácticas

cotidianas que junto con el diálogo asertivo, posibiliten un compartir de saberes y sentires, con lo cual se pueda llegar a generar acuerdos o normas de trabajo, participación y convivencia, evitando de esta manera, caer en figuras como el llamado de atención o el generar reuniones con padres de familia o acudientes e incluso en algunos eventos evitar la articulación de agentes externos como la policía o el ICBF.

Por otra parte (Guedez, 2008 citado por Guadron y Gómez, 2012, p.262) “agrega que las prácticas pedagógicas dan respuesta a principios democráticos y valores sociales centrando la respuesta de la educación, en la promoción integral del estudiante para llegar a la formación de un ciudadano productivo y crítico”.

Finalmente Bonvecchio y Maggioni, (2006) citado por Maldonado, (2013) afirma que mejorar y potenciar las prácticas pedagógicas para la resolución de conflictos en el aula demanda de un profesorado activo, innovador, creativo, consciente que su papel en el aula no es solo de transmisor de información, sino que su papel debe ser de facilitador de las condiciones necesarias para que los estudiantes, además de aprender, puedan convivir pacíficamente en la escuela; creando un ambiente adecuado para promover la empatía, el diálogo, la tolerancia, el respeto hacia la diferencia, la colaboración, el trabajo en equipo, la solidaridad, entre otros, colocando a disposición del estudiantado los recursos y medios necesarios para lograr los objetivos en relación con la resolución de conflictos.

## 9. Conclusiones.

Una vez realizado el ejercicio de investigación, el estudio concluyó que en lo pertinente a la concepción del conflicto, los docentes de la institución educativa Domingo Savio, en términos generales lo definen de dos maneras diferentes; la primera es la concepción del conflicto como un escenario en el cual se establece más de un interés, opción o punto de vista generando discrepancias; la otra concepción define conflicto como una lucha de poderes en la que normalmente hay un predominio de una figura sobre otra. Todo ello tiene relación con el fundamento teórico que aborda el eje temático de conflicto, establecido por Galtung (2003), Calderón (2009) y Ruiz (2005), quienes definen el conflicto como crisis, pero también como algo natural y recurrente en el ser humano; una aclaración importante que hacen los teóricos es que el conflicto nace de las emociones acentuadas, las percepciones erróneas y los estereotipos, generando malos entendidos, discrepancias e insatisfacción.

En lo pertinente a la institución Domingo Savio, se concluye que el conflicto se presenta básicamente de dos formas, siendo estas, los conflictos personales y los conflictos grupales, estos últimos son aquellos escenarios en donde hay más de dos o tres estudiantes en pugna.

Un hallazgo importante del estudio es la visibilización de una tipología de conflicto presente en la institución enmarcada en seis figuras distintas:

1. Agresión física- violencia directa
2. Los conflictos de agresión sexual
3. Los conflictos interinstitucionales



4. Bulling y ciberbulling
5. Los conflictos de estudiantes a docentes con amenazas
6. Los conflictos por hurto.

En lo pertinente aquellos factores que originan conflictos o escenarios de agresión en el colegio se logró decidir que estos son ocho:

1. Los conflictos originados por la edad- cambios en la pubertad.
2. Conflictos originados en la familia
3. Conflictos en el ambiente del grupo
4. Por personalidades
5. Conflictos por autoestima
6. Conflictos por la influencia de los medios de comunicación
7. Conflictos por la temperatura del ambiente
8. Conflictos por droga - estupefacientes.

Ahora bien, en el ejercicio de investigación se logró identificar que el conflicto en la institución prácticamente tiene dos tipos de consecuencias, las primeras son las negativas que según los docentes se manifiestan a través de peleas, discusiones, golpes físicos en la comunidad educativa; asimismo los docentes consideran que una situación de conflicto bien llevada puede generar aspectos positivos, ocasionando crecimiento, reconocimiento, identificación de la diferencias en un contexto donde todos son distintos, el cual se manifiesta a través de las diferencias de pensamientos y sistemas de creencias.

En lo pertinente a las frecuencias de los conflictos se tiene de manera general que todos los docentes afirman que los conflictos en la institución se presentan de forma diaria; sin embargo también reconocen que los conflictos presentan unos ritmos de aparición e intensidad, siendo así, como estos todos los días están presentes en la institución, pero son los días lunes después de receso escolar del fin de semana, donde se tiene su punto más álgido, debido a que los estudiantes llegan a la institución trasnochados por las fiestas del pueblo y sin ganas de trabajar en las tareas académicas asignadas por los profesores.

Dentro de la investigación surge una categoría emergente comprendida por dos subcategorías, la primera denominada: Insolidaridad, y es aquella que establece que los conflictos se originan a causa de la insolidaridad, en otras palabras, por actos de egoísmo y falta de cooperación con los compañeros. La otra subcategoría se denominada competencia, afirmando que los conflictos aparecen por situación de rivalidad o competencias entre los estudiantes, generalmente ocasionadas por el deseo de obtener mejores notas o calificaciones académicas y deportivas.

En lo pertinente a la categoría de prácticas pedagógicas, los docentes identificaron trece subcategorías, siendo estas:

1. Cooperación
2. Establecer pautas de convivencia
3. Concienciación a partir del arte
4. Conciliación y educación emocional a través de la transversalización
5. Acompañamiento psicológico
6. Amonestación

7. Reflexión
8. diálogos y acuerdos
9. llamados de atención
10. Reunión con padres y acudientes
11. Articulación con agentes externos (policía Nacional y Bienestar Familiar)
12. Seguimiento y ruta de atención
13. Diseño de soluciones estratégicas

Finalmente en lo pertinente al tópico de Cátedra de Paz se tiene que este es un discurso académico y una propuesta pedagógica que no se encuentra articulada a los procesos vivenciales de la escuela; es decir, se conoce de su existencia, pero no se desarrollan prácticas reales que constituyan el desarrollo de estos contenidos en ninguna de las áreas, la cátedra de paz no se orienta de manera magistral como las demás asignaturas, pero tampoco es transversalizada con las otras áreas en el proceso educativo de la institución; pese a que esta podría brindar soluciones favorecedoras del clima escolar, mediando en los conflictos que se presenta a diario en la Institución Domingo Savio, un claro ejemplo de ello es que esta no es reconocida y ni siquiera mencionada en el proceso de realización del focus group elaborado con los docentes del colegio.

Por último, algo que se logró identificar, es que una parte de la población docente afirma que no cuentan con una estrategia pedagógica clara para darle manejo adecuado a la situación de conflicto, responsabilizando a la institución por la falta de capacitación y acompañamiento para la resolución de los conflictos, motivo por el cual también es pertinente que el colegio desarrolle el proceso de articulación de un docente (Psicólogo) orientador para favorecer los procesos de tratamiento de conflictos, entendiendo que este no es una figura con la capacidad para dar solución a todas las problemáticas que a diario se presentan al interior del colegio.

Hay una visión de abordaje del conflicto desde el ámbito jurídico y no desde el ámbito pedagógico, el conflicto escolar tiene unas posibilidades de mediación o unas figuras que son posibles a través de la participación, la intermediación con sus pares y la negociación con los implicados. No hay por lo tanto un ejercicio permanente de prevención del conflicto y si una tendencia al castigo o a actos punitivos.

## Bibliografía

Alba, Y., Álvarez, A y Daza, A. (2015). Construcción de paz y convivencia en la escuela a partir de las narrativas de estudiantes que presentan dificultades relacionales y sus familias. Investigación académica. Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá. D.C. Colombia. Recuperado de:

<http://repositorio.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/780/TO-18962.PDF?sequence=1&isAllowed=y>

Alvarado, S, Ospina, H, Quintero, M., Luna, M., Ospina, M., Patiño, J. (2012). Las escuelas como territorios de paz. Construcción social del niño y la niña como sujetos políticos en contextos de conflicto armado. 1ª ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: CLACSO; Universidad de Manizales, CINDE. Recuperado de:

<http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/alianza-cinde-umz/20130313112059/LasEscuelascomoTerritoriosdePaz.pdf>

Álvarez, J. (2003). Cómo hacer investigación cuantitativa. Fundamentos y metodología. (Segunda ed.). México: Paidós. Rey, (2015), párr.1 proceso de organización.

Recuperado de:

[https://books.google.com.co/books?id=nqMyDwAAQBAJ&pg=PT58&lpg=PT58&dq=Rey,+2015,+p%C3%A1rr.1+proceso&source=bl&ots=SAabQ92srS&sig=ACfU3U0amitXaJ-uyKcC0ybshjZnNu02Mw&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiPgcXKrPvpAhUsTd8KHdYwCNcQ6AEwAHoECAoQAQ#v=onepage&q=Rey%20\(2015\)%20p%C3%A1rr.1%20proceso&f=false](https://books.google.com.co/books?id=nqMyDwAAQBAJ&pg=PT58&lpg=PT58&dq=Rey,+2015,+p%C3%A1rr.1+proceso&source=bl&ots=SAabQ92srS&sig=ACfU3U0amitXaJ-uyKcC0ybshjZnNu02Mw&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiPgcXKrPvpAhUsTd8KHdYwCNcQ6AEwAHoECAoQAQ#v=onepage&q=Rey%20(2015)%20p%C3%A1rr.1%20proceso&f=false)

Arias, M. (2000). La triangulación Metodológica. Investigación y educación en enfermería, 13-29. Universidad de Antioquia Medellín, Colombia. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/1052/105218294001.pdf>.

Asamblea General de las Naciones Unidas. (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. 12 de 10 de 2017, de “Las estrategias son secuencias de procedimientos o planes orientados hacia la consecución de metas de aprendizaje”. Recuperado de:

[http://www.hchr.org.co/documentoseinformes/documentos/carceles/1\\_Universales/B%E1sicos/1\\_Generales\\_DH/1\\_Declaracion\\_Universal\\_DH.pdf](http://www.hchr.org.co/documentoseinformes/documentos/carceles/1_Universales/B%E1sicos/1_Generales_DH/1_Declaracion_Universal_DH.pdf)

- Assia, J., Cuello, M.y Garrido, S. (2017), Fortalecimiento de estrategias didácticas que promuevan las competencias ciudadanas en los estudiantes de la Institución educativa San José C.I.P. del Municipio de Sincelejo, tesis de maestría. Universidad Santo Tomás. Recuperado de:  
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/10103/Assiajolman2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Avalos, B. (2002). Profesores para Chile, Historia de un Proyecto (primera ed.). Santiago, Chile: Ministerio de Educación. Recuperado el 14 de 11 de 2018, Recuperado de:  
<https://docplayer.es/14501497-Beatrice-avalos-profesores-para-chile-historia-de-un-proyecto.html>
- Ávalos, B. (2002). Profesores para Chile, Historia de un Proyecto. Ministerio de Educación. Chile. Recuperado de:  
<https://es.scribd.com/document/394281859/Contexto-de-las-practicas-pedagogicas-de-los-maestros-y-los-docentes>
- Ayala, M. (2015). Violencia escolar. Ra Sinaí, 11(4), 493-509. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/461/46142596036.pdf>
- Azcune, S. (2012). La importancia de la resolución pacífica de conflictos cotidianos en el aula. Tesis de maestría. España: Universidad Internacional de la Rioja. Recuperado el 23 de 04 de 2019.
- Baracaldo, M. (2014). Fortalecimiento de competencias ciudadanas de convivencia y paz para la administración de conflictos que se presentan entre los estudiantes de décimo de la IED La Gaitana en el ciclo 5 de la jornada mañana. Universidad libre. Facultad de ciencias de la Educación. Bogota.D.C. Colombia. Recuperado de:  
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8633/TRABAJO%20GRADO%20UNILIBRE%201A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Bautista, F. (2004). Propuesta de una Epistemología Antropológica para la Paz. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10503402>
- Bedoya, A., y Díaz., (2010). Arbitramento voluntario Dificultades y oportunidades para su implementación en la solución alternativa de conflictos laborales. Aplicación en la jurisdicción laboral del circuito de Cali. Artículo indexado.  
recuperadofile:///C:/Users/ANDRES/Downloads/553-Texto%20del%20artículo-1393-1-10-20150531.pdf
- Buitrago, M. (2016). Desarrollo de las competencias ciudadanas a través de la lúdica para mejorar la convivencia en el aula: el caso del grado 303 de la jornada tarde, del colegio Saludcoop Sur I.E.D. Tesis. Universidad libre. Recuperado de:  
[https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8266/Tesis%20Martha%20marzo%2027%20de%202016%20\(1\).pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8266/Tesis%20Martha%20marzo%2027%20de%202016%20(1).pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calderón, P. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. Revista Paz y Conflictos, 60-81. Recuperado de: [http://www.ugr.es/~revpaz/tesinas/rpc\\_n2\\_2009\\_dea3](http://www.ugr.es/~revpaz/tesinas/rpc_n2_2009_dea3)
- Chomsky, Noam. (1970). Aspectos de la teoría de la Sintaxis. Versión Castellana. Carlos. P. Otero. Aguilar .Madrid
- Colina, B. y Montealegre, M. (2016). El Desarrollo de competencias ciudadanas para la Resolución de Conflictos mediante el Aprendizaje Cooperativo Facultad de Educación Universidad del Norte. Recuperado de:  
<http://manglar.uninorte.edu.co/handle/10584/7648#page=1>
- Congreso de Colombia. (1994). Decreto 1860. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994, en los aspectos pedagógicos y organizativos generales. Bogotá, Colombia: Secretaria del senado. Recuperado el 22 de 04 de 2019. recueprado de:  
[https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-172061\\_archivo\\_pdf\\_decreto1860\\_94.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-172061_archivo_pdf_decreto1860_94.pdf)
- Congreso de Colombia. (2016). Ley 1098. Por la cual se expide el Código de la Infancia y la adolescencia. Bogotá, Colombia: Secretaria del senado. Recuperado de.

[https://www.oas.org/dil/esp/Codigo\\_de\\_la\\_Infancia\\_y\\_la\\_Adolescencia\\_Colombia.pdf](https://www.oas.org/dil/esp/Codigo_de_la_Infancia_y_la_Adolescencia_Colombia.pdf)

Congreso de la Colombia. (2013). Ley 1620. Por la cual se crea el sistema nacional de convivencia escolar y formación para el ejercicio de los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar. Bogotá, Colombia: Secretaria del senado. Recuperado de:  
[https://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/articles-319679\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/articles-319679_archivo_pdf.pdf)

Congreso de la República de Colombia. (1994). Ley 115. Ley general de la educación, por la cual se expide la ley general de educación. Bogotá, Colombia. Recuperado de:  
[https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf)

Constitución Política de Colombia. (1991). Actualizada con los Actos Legislativos a 2015. Bogotá, Colombia: Corte Constitucional. Recuperado de:  
<http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%202015.pdf>.

Cowman, S. (1993) A means of reconciliation in nursing research act: a theoretical introduction to sociological methods.

De Souza, (2016). Revista de Investigación Educativa Volumen 34, número 1 (enero), 2016 Asociación interuniversitaria de investigación pedagógica. (AIDIPE) Miembro de la asociación europea de la investigación educativa (EERA).

De Zubiría, J. (2006). Los Modelos Pedagógicos: Hacia una pedagogía dialogante. (Segunda ed.). Bogotá, D.C, Colombia: Cooperativa Editorial Magisterio. Recuperado de: <https://www.magisterio.com.co/libro/los-modelos-pedagogicos-0>

Díaz, F.,y Hernández, G. (1999). Capítulo 5: Estrategias de enseñanza para la promoción de aprendizajes significativos. En F. Díaz, & G. Hernández, Estrategias Docentes para un Aprendizaje Significativo: Una interpretación constructivista (págs. 1-27). México: Mc Graw Hill. Recuperado de  
<http://cursoampliacion.una.edu.ve/disenho/paginas/Barriga5.pdf>



- Díaz, L., Torruco, U., y Martínez, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Elsevier, 2(7), 162-167. Recuperado de: [http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num03/09\\_MI\\_LA%20\\_ENTREVISTA.pdf](http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num03/09_MI_LA%20_ENTREVISTA.pdf)
- Duque, P., y Rodríguez, J. (2013). Prácticas pedagógicas y su relación con el desempeño académico. Tesis de maestría, 122. Manizales, Colombia: Universidad católica de Manizales. Recuperado, de: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/alianza-cinde-umz/20140805022434/paulaandreaduque.pdf>.
- Flick, U. (2004). Introducción a la investigación Cualitativa (Tercera ed.). Madrid, España: Ediciones Morata. Recuperado de: [file:///C:/Users/PC/Downloads/Introducci\\_n\\_a\\_la\\_investigaci\\_n\\_cualitativa.pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/Introducci_n_a_la_investigaci_n_cualitativa.pdf).
- Fundación Gizagune. (2015). Ocho partes para resolver conflictos, red para la promoción de la convivencia en gobiernos locales agenda local numero 74. Recuperado de: [https://www.fundaciongizagune.net/wp-content/uploads/Bol\\_74\\_8-pasos-resolver-conflictos.pdf](https://www.fundaciongizagune.net/wp-content/uploads/Bol_74_8-pasos-resolver-conflictos.pdf)
- Giraldo, M. y Jiménez, J. (2017). Prácticas pedagógicas del maestro en el aula que permiten la formación en convivencia. Recuperado de: <http://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/2920/1143166182%20-%201043876914.pdf;jsessionid=FEC72E47F408B519382206AD57D21DEB?sequence=2>
- Gómez, D. Acosta, E. y Gasca, M. (2013); Estrategias pedagógicas y psicosociales que se promueven para la identidad, pluralidad y valoración de las diferencias en los estudiantes de básica secundaria de las Instituciones Educativas de la comuna siete de Villavicencio. Universidad Nacional y Abierta a Distancia. Recuperado de: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/3663/1121858038.pdf?sequence=3>
- González, M. (2010). Horizontes Humanos: Límites y paisajes. Manizales, Colombia: Universidad de Manizales. Recuperado de:

[https://www.researchgate.net/profile/Miguel\\_Gonzalez\\_Gonzalez/publication/270451549\\_Horizontes\\_Humanos\\_Limites\\_y\\_paisajes/links/54aaca640cf2bce6aa1d67a6/Horizon](https://www.researchgate.net/profile/Miguel_Gonzalez_Gonzalez/publication/270451549_Horizontes_Humanos_Limites_y_paisajes/links/54aaca640cf2bce6aa1d67a6/Horizon)

Guadron, L., y Gómez, M. (2012). La docencia en el marco de la responsabilidad social universitaria. *Revista Opción* (68), 257-272. Recuperado de:

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:z-tad-FHpycJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4226320.pdf+&cd=6&hl=es-419&ct=clnk&gl=co>

Hamui, A, y Varela, M. (2013). La técnica de grupos focales. Departamento de Investigación Educativa, División de Estudios de Posgrado, Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F., México. Recuperado de:

[http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num01/09\\_MI\\_HAMUI.PDF](http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num01/09_MI_HAMUI.PDF)

Henderson, A. (2014). El arte de elaborar el estado del arte en una investigación. Centro de Investigación en Administración, Economía y Gestión, 1-33. Recuperado de:

<https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/9145/El%20estado%20del%20arte%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill. Recuperado de:

<https://josedominguezblog.files.wordpress.com/2015/06/metodologia-de-la-investigacion-hernandez-sampieri.pdf>

Herrera, A. (2009). Las estrategias de aprendizaje. Innovación y experiencias educativas (23), 1-14. Recuperado de:

[http://prepajocotepec.sems.udg.mx/sites/default/files/estrategias\\_herrera\\_capita\\_0.pdf](http://prepajocotepec.sems.udg.mx/sites/default/files/estrategias_herrera_capita_0.pdf)

Jares, (1997). El origen de los conflictos en cuatro categorías. Recuperado de:

[https://books.google.com.co/books?id=ZTFBAQAAQBAJ&pg=PA284&lpg=PA284&dq=jares+\(1997\)+%E2%80%9CIdeol%C3%B3gicocient%C3%ADficas;+opciones+pedag%C3%B3gicas+diferentes,+opciones+ideol%](https://books.google.com.co/books?id=ZTFBAQAAQBAJ&pg=PA284&lpg=PA284&dq=jares+(1997)+%E2%80%9CIdeol%C3%B3gicocient%C3%ADficas;+opciones+pedag%C3%B3gicas+diferentes,+opciones+ideol%)

C3%B3gicas+(definici%C3%B3n+de+escuela)+diferentes&source=bl&ots=FGyaP  
 WXOzl&sig=ACfU3U1c73yr25NXISrihbtVU5P3u-r77w&hl=es-  
 419&sa=X&ved=2ahUKEwjv4G3kfvAhWHiOAKHRPwDB8Q6AEwBHoECAo  
 QAQ#v=onepage&q=jares%20(1997)%20%20E2%80%9CIdeol%C3%B3gico-  
 cient%C3%ADficas%3B%20opciones%20pedag%C3%B3gicas%20diferentes%2C  
 %20opciones%20ideol%C3%B3gicas%20(definici%C3%B3n%20de%20escuela)%  
 20diferentes&f=false

Quimachi, J. (1991). Triangulation: Operational definition methodology corner,  
 recuperado de  
[https://journals.lww.com/nursingresearchonline/Citation/1997/09000/Methodologic  
 al\\_Triangulation\\_in\\_a\\_Study\\_of\\_Nurse.11.aspx](https://journals.lww.com/nursingresearchonline/Citation/1997/09000/Methodological_Triangulation_in_a_Study_of_Nurse.11.aspx)

Lederach, J. (2009). El pequeño libro de transformación de conflictos. Good Books,  
 Intercourse, PA 17534, EEUU. Recuperado de:  
[https://www.scribd.com/document/290648412/Transformacion-de-Conflictos-  
 Lederach](https://www.scribd.com/document/290648412/Transformacion-de-Conflictos-Lederach)

Legislación colombiana,(2015). Ley 1732 y su decreto 1038. 25 de mayo de 2015.  
 Presidencia de la República, Recuperado de:  
[http://redpapaz.org/intimidacion/index.php/que-dice-la-ley/catedra-de-paz.](http://redpapaz.org/intimidacion/index.php/que-dice-la-ley/catedra-de-paz)

Leino, H., (1989). Identificación del problema a estudiar elección de métodos y diseños de  
 investigación recolección y procesamiento de la información Publicación de  
 resultados Responsabilidad científica y fin de la investigación.

Linares, Y. (2015). Estrategias Didácticas para el afianzamiento en valores. Tesis de  
 maestría, 112. Venezuela: Universidad Pedagógica Libertador. Recuperado de:  
[http://www.academia.edu/11683105/Tesis\\_de\\_maestria\\_de\\_la\\_UPEL\\_sobre\\_Valore  
 s\\_en\\_Educaci%C3%B3n\\_Primeria](http://www.academia.edu/11683105/Tesis_de_maestria_de_la_UPEL_sobre_Valores_en_Educaci%C3%B3n_Primeria)

Loaiza, J. (2014). Desarrollo Teórico de la categoría Paz. Documento de trabajo construido  
 a partir de las reflexiones del Equipo del proyecto "Niños, Niñas y Jóvenes  
 Constructores de Paz". Recuperado de:

<http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/alianza-cinde-umz/20160630104128/JulianAndresLoaizaDeLaPava.pdf>

Loaiza-Zuluaga, Y., Sánchez-Girado, D., Arias-Arteaga, G. y Palacio-Bernal, J. (2019). Las prácticas pedagógicas en el campo de la educación: su confluencia en investigaciones de posgrado de la UCM. *Revista de Investigaciones UCM*, 19(33), 50-64.

Luther, M.(1968)"La violencia crea más problemas sociales que los que resuelve.". Recuperado de: <http://eltiempolatino.com/news/2020/jan/20/celebres-frases-inspiradoras-martin-luther-king/>

Maldonado, A. (2013). Rol del docente el aprendizaje cooperativo. Tesis de Maestría. Quetzaltenango, México: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/09/Maldonado-Ana.pdf>.

Marland, P. (1994). Teachers practical theories: Implications for preservice teacher education. *Asia-Pacific .Journal of Teacher Education and Development*, 1, 2, 15-23. Recuperado de: [file:///C:/Users/PC/Downloads/Fang\\_columbia\\_0054D\\_13975.pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/Fang_columbia_0054D_13975.pdf)

Maturana, G.,y Garzón, C.(2015). La etnografía en el ámbito Educativo; una alternativa metodológica de investigación al servicio del docente. artículo científico. Recuperado de: [ile:///C:/Users/ANDRES/Downloads/954-Texto%20del%20artículo-2171-1-10-20150909%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ANDRES/Downloads/954-Texto%20del%20artículo-2171-1-10-20150909%20(1).pdf)

Mayan, M. (2001). Una introducción a los métodos cualitativos (Primera ed.). México: Universidad Autónoma metropolitana. Recuperado de: <https://sites.ualberta.ca/~iiqm/pdfs/introduccion.pdf>

Mendia, I, y Areizaga, M. (2005). Gestión de conflictos. (U. d. Vasco, Ed.) Recuperado de *Diccionario de Acción Humanitaria*: <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/118>

- Mezquita, M. (2005). La evaluación de la Competencia Léxica: Test de Vocabulario su fiabilidad y Validez. Granada. Ministerio de Educación y Ciencia.
- Ministerio de Educación Nacional. (2005). Ser maestro hoy. El sentido de educar y el oficio docente. Bogotá, Colombia. Recuperado de:  
[https://www.mineducacion.gov.co/1621/propertyvalues-31232\\_tablero\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/propertyvalues-31232_tablero_pdf.pdf)
- Ministerio de Educación Nacional. (2011). Orientaciones para la institucionalización de las competencias ciudadanas: Cartilla dos. Bogotá, Colombia. Recuperado el 14 de septiembre de 2019. Recuperado de:  
<https://www.mineducacion.gov.co/portal/Preescolar-basica-y-media/Proyectos-de-Calidad/235147:Competencias-Ciudadanas>
- Moreno, D. (2015). Aproximación a las competencias ciudadanas desde una pedagogía crítica en la I. E. Reino de Holanda de la localidad Rafael. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de:  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6682/Tesis%20de%20grado%20Da?sequence=1>
- Montalvo, D. (2016). Modelos de instrumentos, tablas y matrices de análisis para trabajar con las técnicas de Análisis de contenido, la Observación y la Entrevista. Recuperado de :  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8928/914parteCAP6DesInv3.pdf?sequence=16&isAllowed=y>
- Not, L. (1983). Pedagogías del conocimiento. México: Fondo de Cultura Económica
- Ospina, R. y Ospina, A.(2017). Futuros posibles el potencial creativo de niñas y niños para la construcción de paz. Artículo indexado. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 15(1), pp. 175-192. Recuperado de:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v15n1/v15n1a11.pdf>.
- Pereda, M. (2014), El perfil de docente del siglo XXI. Recuperado de Portal de recursos educativos:

[http://online.aliat.edu.mx/adistancia/dinamica/lecturas/Lectura2\\_PERFIL\\_DEL\\_DO CENTE.pdf](http://online.aliat.edu.mx/adistancia/dinamica/lecturas/Lectura2_PERFIL_DEL_DO CENTE.pdf).

Pérez, V., y Amador, L. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción. *Pedagogía social. Revista interuniversitaria*, 99-114.  
Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1350/135022618008.pdf>

Pino, M., y García, T. (2007). Concepto, tipos y etiología de las conductas disruptivas en un centro de Educación Secundaria y Bachillerato desde la perspectiva del profesorado. *Revista de Pedagogía*, 111-134. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65908105>

Plan Nacional Decenal de Educación Nacional 2006-2016 (Primera ed.). (s.f.). Bogotá, Colombia: Min.educación. Recuperado de:  
[http://www.plandecenal.edu.co/cms/media/herramientas/pnde\\_2006\\_2016\\_compendio.pdf](http://www.plandecenal.edu.co/cms/media/herramientas/pnde_2006_2016_compendio.pdf)

Portilla, L. (2016). Ética y autorregulación en la formación de profesionales de la educación. *Ixtli. Revista Latinoamericana de Filosofía de la Educación*. 3(5). 155-162 . Recuperado de: <http://ixtli.org/revista/index.php/ixtli/article/viewFile/56/56>

Quinn, (1991), Patrón o plan que integra las metas mayores de una organización, las políticas y acciones secuenciales que llevan hacia un todo cohesionado” Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15955/Roque\\_SBO.pdf.txt;jsessionid=C036407786045D43727209D43BB863DE?sequence=4](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15955/Roque_SBO.pdf.txt;jsessionid=C036407786045D43727209D43BB863DE?sequence=4)

Ramírez, A. (2014). Fases del proceso de investigación social. Rio de Janeiro, Brasil: Universidad pablo de Olivade. Recuperado de:  
<file:///C:/Users/ELIZABETH/Documents/TEXTOS%20DE%20APOYO%20A%20TESIS/FasesProcesoInvestigacion.pdf>

Revista Accion, (2013). Conciliación escolar: Aprendiendo a resolver conflictos desde la infancia. publicación digital. Recuperado de: <https://www.ccc.org.co/revista->

accion-ccc/conciliacion-escolar-aprendiendo-a-resolver-conflictos-desde-la-infancia/

- Rodríguez, G., Gil, F., y García, E. (1996). Metodología de la investigación (Primera ed.). Madrid, España: Ediciones Aljibe. Recuperado de:  
file:///C:/Users/PC/Downloads/109441-Texto%20del%20art%C3%ADculo-435941-1-10-20100614.PDF
- Rose, L. (1995). Enseñanza y aprendizaje de. Revista de investigación educativa. Volumen 34. volumen 1. Recuperado de:  
<https://books.google.com.co/books?id=40EWxltK0k4C&pg=PA9&lpg=PA9&dq=ense%C3%B1anza+y+aprendizaje+de+rose+1995&source=bl&ots=C59EvuJ0fY&sig=ACfU3U1WMnbLHm3JqQvV1pTivDJ-6hTUmg&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjR2KKopvvpAhWHiOAKHUhaCNMQ6AEwCXoECAgQAQ#v=onepage&q=ense%C3%B1anza%20y%20aprendizaje%20de%20rose%201995&f=false>
- Ruiz, D. (2015). Los conflictos y sus tipos en el ámbito escolar. Revista Arista Digital (52), 1-7. Recuperado de:  
[http://www.afapna.es/web/aristadigital/archivos\\_revista/2015\\_septiembre\\_5.pdf](http://www.afapna.es/web/aristadigital/archivos_revista/2015_septiembre_5.pdf)
- Saaty, T. (2003). Los conflictos y su resolución. Revista Poliantea, 53-59. Recuperado de 2019, de <https://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/article/view/356>
- Salazar, F. (2008). Aspectos básicos del estudio de muestra. Tesis de maestría, 95. Cumana, Venezuela: Universidad de Sucre. Recuperado de:  
<http://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/Raisirys-Gonz%C3%A1lez.pdf>
- Salcedo, Y. (2018). Ley de Convivencia Escolar en Colombia: una política pública no legitimada. Diálogos de derecho y Política (20), 157-174. Recuperado de:  
<https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/derypol/article/.../20788408>
- Sartori, M., y Castilla, M. (2004). Educar en la Diversidad (Primera ed.). Buenos Aires, Argentina: Universidad de San Juan. Recuperado de:

<https://books.google.com.co/books?id=tVzMhRIHbpMC&pg=PA267&lpg=PA267&dq=planificaci3n+del+proceso+de+enseñanza+aprendizaje,+de+manera+consciente+y+r>

Savater, F. (1997). *El Valor de Educar* (Sexta ed.). Barcelona, España: Ariel S.A.

Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/356/35601129.pdf>

Savater, F (1991), p.93. la libertad como la ausencia de normas o condicionamientos.

Recuperado de: <https://es.slideshare.net/GracielaSlekisRiffel/savater-valor-educar-15173041>

Herrera, L (2009), *Definición de las estrategias*. Bogota, D.C.. Colombia

Simao, V. (2010). *Análisis y tratamiento de la información*. Tesis de doctorado, 29.

Barcelona, España: Universidad de Barcelona. Recuperado el 04 de 04 de 2019.

Recuperado de:

[http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/41493/6/05.VLS\\_ANALISIS\\_Y\\_TRATAMIENTO\\_INFORMACION.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/41493/6/05.VLS_ANALISIS_Y_TRATAMIENTO_INFORMACION.pdf)

Troncoso, C., y Amaya, A. (2016). *Entrevista: guía práctica para la recolección de datos*.

Facultad de medicina, 65(2), 329-332. Recuperado de:

[file:///C:/Users/PC/Downloads/776-5667-2-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/776-5667-2-PB%20(1).pdf)

Valle, A., y González, R. (1998). *Las estrategias de aprendizaje: características básicas y su relevancia en el contexto escolar*. *Revista de Psicodidáctica*(6), 53-68. Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/175/17514484006/>

Vallejo, R. (2009). *La triangulación como procedimiento de análisis para investigaciones educativas*. *Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 117-133. Recuperado el 23 de 07 de 2018, de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063110>

Vargas, R., y Cruz, O. (2010). *Teoría del conflicto y posmodernidad*. *Revista de Ciencias Sociales*, 1(128), 63-70. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/153/15319334005.pdf>



- Villera, E. y Lobo, J (2017). Las competencias ciudadanas en el ambiente escolar de la institución educativa Buenos Aires De Montería, Córdoba. Universidad Pedagógica Nacional. Recuperado de :  
<http://repository.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/719/TO-20629.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vivas, J. (2018). Matoneo, problema que no se ha podido erradicar de colegios del país. El Tiempo. Recuperado el 23 de 04 de 2019. Recuperado de:  
<https://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/matoneo-en-las-ciudades-de-colombia-185084>.
- Zarate, O. (2014). Ministerio de Educación, competencia ciudadanas, Bogotá- Colombia. Recuperado de: [https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-235147.html?\\_noredirect=1](https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-235147.html?_noredirect=1)

Referencias de figuras:

**Figura 1.** Vivas. s. (2018). Índice de matoneo en Colombia.[ gráfico].

**Figura 2.** Ministerio de educación. (2018). Resultado ambiente escolar. Mineducación.

## ANEXOS

### Anexo 1. Información de la institución Educativa Domingo Savio

Nombre de la institución	Colegio Cooperativo Domingo savio
Departamento	Huila
Municipio	El Pital
Dirección	Calle 6 5 172 Pital, Huila.
Sector	Privado
Zona	Urbana
Carácter	Mixto
Niveles	Preescolar, Básica Primaria, Secundaria y Media
Jornada	Completa
Modalidad	Académico
Calendario	A

**Fuente:** PEI, 2018.

Anexo 2. Instrumento de investigación: cuestionario realizado en el grupo focal con los docentes de la institución



Instrumento de recolección de  
 Información para la realización del grupo focal-  
 (Lista de preguntas del grupo focal)

Dirigida al cuerpo docente de la institución Profesores del grado 10

- **Presentación:** a continuación se presentan, las preguntas que estructuran el cuestionario para el grupo focal a desarrollar con los docentes del grado décimo de la investigación para maestría titulada: **PRÁCTICAS PEDAGÓGICAS EN EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA** de la maestría en Pedagogía de la Universidad Católica de Manizales
- **Objetivo:** Identificar las prácticas pedagógicas a la luz de las competencias ciudadanas, que usan los docentes en la resolución de conflictos en el aula.
  1. ¿Que conoce sobre conflictos- que es para usted un conflicto?
  2. ¿Qué tipos de conflictos se presentan al interior del aula de clase, cite un ejemplo de una ocasión en que se haya presenta un conflicto? y Cuéntame sobre cómo manejó el conflicto en el aula.

3. ¿Con qué frecuencia se presentan los conflictos en el aula?... ¿Que origina tanto conflicto en el aula? de ese conflicto me podría dar más detalles.
4. ¿Qué acciones realiza usted, cuando no puede solucionar efectivamente un conflicto en el aula?
5. ¿Cuáles instrumentos o normas establecidas en la Institución conocen? y ¿qué tan eficaz son para la resolución de conflicto en el aula?
6. ¿Cuándo la estrategia no funciona? ¿Qué fue lo que hizo para evitar que el problema no se acrecentara?
7. ¿Cómo describiría sus acciones pedagógicas de resolución de conflictos al interior del aula?
8. ¿Tiene alguna experiencia particular memorable y significativa en la resolución de conflictos en el aula que desee compartir? y ¿por qué?
9. ¿Qué competencias ciudadanas estimula y fortalece en sus clases y cómo?



Anexo



Consentimiento Informado

## FORMATO DE CONFIDENCIALIDAD EN LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN GRUPO FOCAL Y OBSERVACIÓN DIRECTA

### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN DE CARACTERES EDUCATIVO.

Yo \_\_\_\_\_, profesor (a) adscrito al colegio Cooperativo Domingo Savio y de \_\_\_\_\_ años de edad, acepto de manera voluntaria que se me incluya como sujeto de estudio en el proyecto de investigación Denominado: **PRÁCTICAS PEDAGÓGICAS EN EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA** de la maestría en Pedagogía de la Universidad Católica de Manizales, luego de haber conocido y comprendido en su totalidad, la información sobre dicho proyecto, riesgos si los hubiera y beneficios directos e indirectos de mi participación en el estudio, y en el entendido de que:

- a. Mi participación como docente no repercutirá en mis actividades ni evaluaciones programadas en el curso, tampoco en mis relaciones con mi Institución de a la cual estoy adscrito.
- b. No habrá ninguna sanción para mí en caso de no aceptar la invitación.
- c. Puedo retirarme del proyecto si lo considero conveniente a mis intereses, aún cuando el Investigador responsable no lo solicite, informando mis razones para tal decisión en la Carta de Revocación respectiva si lo considero pertinente; pudiendo si así lo deseo, recuperar toda la información obtenida de mi participación.
- d. No haré ningún gasto, ni recibiré remuneración alguna por la participación en el estudio.
- e. Se guardará estricta confidencialidad sobre los datos obtenidos producto de mi participación, con un número de clave D1 al D10 que ocultará mi identidad.
- f. Si en los resultados de mi participación como profesor se hiciera evidente algún problema Relacionado con mi proceso de enseñanza – aprendizaje, se me brindará orientación al respecto.
- g. Puedo solicitar, en el transcurso del estudio información actualizada sobre el mismo, a los investigadores responsables.

**Nombre y firma del participante:** \_\_\_\_\_

Agradecemos su colaboración, le saludamos cordialmente.