

**PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA EN LA TRANSFORMACIÓN  
DE LOS MECANISMOS PARA RESOLVER CONFLICTOS DE LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA NIÑO JESÚS DE PRAGA EN LA CIUDAD DE POPAYÁN – CAUCA.**



**PRESENTADO POR:  
BRIGITTE TATIANA TAQUEZ MALLAMA  
NANCY MELENJE GIRONZA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL  
POPAYÁN - CAUCA  
2023**

**PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA EN LA TRANSFORMACIÓN  
DE LOS MECANISMOS PARA RESOLVER CONFLICTOS DE LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA NIÑO JESÚS DE PRAGA EN LA CIUDAD DE POPAYÁN – CAUCA.**

**PRESENTADO POR:  
BRIGITTE TATIANA TAQUEZ MALLAMA  
NANCY MELENJE GIRONZA**

**ASESORA:  
DIANA MARCELA GUTIERREZ ARDILA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL  
POPAYÁN - CAUCA  
2023**

## HOJA DE EVALUACIÓN

---

Nota de aceptación

---

Decano Facultad de ciencias sociales y humanas

---

Jurado

---

Jurado

---

Asesor

## **DEDICATORIA**

Este logro se lo quiero dedicar a Dios que me ha dado la bendición de pertenecer a una familia que inculca la importancia del estudio y que ha escuchado nuestras oraciones para que este logro sea posible.

A mi madre Lidia Mallama, que ha estado siempre para mí y que día a día me enseña a ser mejor persona, a no rendirme ante cualquier obstáculo y que gracias a ella soy todo lo que soy.

A mi abuela Rubiela Roncancio, que siempre ha querido lo mejor para mí y que sin ella este logro que ahora juntas celebramos no hubiera podido cumplir.

A mi familia materna, que me han apoyarme sin importar las diferencias de cada uno, y son quienes cuidan cada uno de mis pasos sin importar que tropiece porque siempre estarán para mí y son quienes están cuando necesito una voz de aliento y finalmente a mí, por no darme por vencida cuando las cosas no marchaban bien y jamás dejar de soñar por este logro, uno de tantos que se vendrán.

Brigitte Tatiana Taquez Mallama

Dedico este trabajo primero que todo a Dios, que ha sido mi fortaleza para seguir adelante en este camino tan largo y lleno de muchos tropiezos. Que sea el quien me guie de aquí en adelante como persona y futura profesional.

A mi madre que ha sabido formarme con buenos principios y valores lo cual me han ayudado a seguir adelante en los momentos más difíciles. Hoy le dedico todo mi esfuerzo y dedicación con este trabajo.

A mi padre, a pesar de todos los problemas que tuvimos cuando inicie con mi carrera, con el tiempo me demostró que jamás hay que darse por vencido y siempre luchar por lo que uno quiere.

Nancy Melenje Gironza

## **AGRADECIMENTOS**

Agradezco a mi compañera de trabajo porque sin importar cada obstáculo que se nos presentó en el transcurso de estos últimos 5 años, jamás se dio por vencida y no dejo que yo lo hiciera, también agradezco el acompañamiento ya que sin ella esto no hubiera sido posible.

Agradezco a mi madre por darme la vida y hacer que cada día valga la pena, a velar por mi bienestar y darme siempre lo mejor de ella.

A nuestras asesoras de trabajo de grado, que nos han guiado y orientado a la realización de la misma.

Brigitte Tatiana Taquez Mallama

Agradezco a mi compañera de trabajo ya que todas dos hicimos que esto fuera posible, siempre quisimos desfallecer, pero nos tuvimos la una a la otra y poder demostrarnos que el trabajo en equipo fue la perseverancia de nuestro trabajo.

A nuestros profesores y tutores que hicieron parte de nuestra carrera, cada uno de ellos nos enriqueció con sus conocimientos que es lo que hoy nos tiene por culminar una etapa profesional.

Nancy Melenje Gironza

## TABLA DE CONTENIDO

Lista de figuras .....	8
Lista de anexos .....	8
Contextualización .....	9
Planteamiento del problema .....	12
Justificación .....	16
Objetivos .....	19
Objetivo general .....	19
Objetivos específicos .....	19
Marco teórico .....	20
Teoría de sistemas de Ludwig Von Bertalanffy .....	20
Modelo sistémico .....	23
Trabajo social comunitario .....	24
Teoría del trabajo social con familias .....	25
Trabajo social y sistema educativo .....	27
Antecedentes .....	29
Marco conceptual .....	37
El conflicto .....	37
Participación comunitaria .....	39

Resolución de conflictos educativos.....	40
Marco legal.....	43
Metodología .....	45
Carácter de la investigación .....	45
Enfoque de la investigación .....	47
Técnicas de recolección de información.....	48
Población.....	50
Muestra .....	50
Categorías de análisis: .....	51
Cronograma de actividades .....	51
Resultados y análisis de resultados.....	53
Manual de resolución de conflictos en el ámbito escolar con los integrantes de la comunidad educativa.....	90
Conclusiones .....	96
Recomendaciones .....	98
Referencias bibliográficas.....	100
Anexos .....	107

## **Lista de figuras**

Figura 1. Ubicación geográfica de la institución Educativa Niño Jesús de Praga. ....	9
Figura 2. Institución Educativa Niño Jesús de Praga. ....	10

## **Lista de anexos**

Anexo 1. Entrevista a padres de familia .....	107
Anexo 2. Entrevista a docentes. ....	108
Anexo 3. Respuestas de los estudiantes a la entrevista .....	109
Anexo 4. Respuestas de padres de familia .....	116
Anexo 5. Aportes de los docentes en los grupos focales .....	120
Anexo 6. Registro fotográfico.....	123



## Contextualización

La Institución Educativa Niño Jesús de Praga está localizada al Sur-occidente de la ciudad de Popayán, en la comuna 7, calle 16 # 20B-133 Barrio Niño Jesús de Praga (Figura 1). Los estudiantes que asisten a la institución provienen principalmente de veredas como: Puelenje Alto y Bajo, Vereda de Torres, el Túnel; los Barrios: Solidaridad, La Campiña, Chapinero, La Ladera, Retiro Alto, y los asentamientos como Villa García, La Heroica, Nuevo Milenio, Laura Mercedes Simmonds, Triunfamos por la Paz, Niño Jesús de Praga, Retiro Bajo, desplazados de municipios del Departamento y otros Departamentos (I. E. Niño Jesús de Praga, 2022)

Figura 1. Ubicación geográfica de la institución Educativa Niño Jesús de Praga.



Fuente. Elaboración propia (2022)

La institución es de naturaleza pública y de carácter mixto, brinda atención a niños, niñas, jóvenes y a adolescentes de los barrios ya mencionados y atiende a población vulnerable de estratos

socioeconómicos bajos y medios, la institución brinda formación educativa desde los grados de transición hasta once, atiende en dos jornadas educativas, mañana y tarde y los fines de semana se realizan cursos para la población educativa y para la comunidad en general, los cuales son orientados por profesionales del SENA, quienes llevan hasta la institución materiales y guías de trabajo para realizar manualidades o para tratar otros temas educativos y formativos.

La institución cuenta con 20 salones para impartir clases a los estudiantes distribuidos en dos plantas, un área administrativas para las oficinas de rectoría, secretaria y salas de profesores, de igual forma cuenta con área de profesores en las que se encuentran la sala y baños de los docentes, una bodega para almacenar el material de limpieza y desinfección, una biblioteca, una sala de sistemas, dos laboratorios para las prácticas de biología y química, restaurante, tres baños múltiples para mujeres, hombres y uno especial para los niños y niñas de transición, el aula múltiple para los encuentros culturales y un área a cielo abierto para la recreación y esparcimiento de los estudiantes (Figura 2).

Figura 2. Institución Educativa Niño Jesús de Praga.



Fuente: Elaboración propia (2022)

La visión de la institución es ser formadora de personas y promotora del desarrollo social, su quehacer educativo apoya la formación de individuos con facultades humanas que les permita mejorar las condiciones de vida personales y familiares y se consolida como una alternativa

importante en el proceso educativo de los niños y jóvenes del sur-occidente de la ciudad de Popayán (Comuna 7) (I. E. Niño Jesús de Praga, 2022). Sobre su misión, la Institución Educativa Niño Jesús de Praga, asume como compromiso el desarrollo personal y colectivo de la comunidad educativa a través de la formación crítica, creativa y responsable de los estudiantes. Como institución educativa promueve los conocimientos científicos y tecnológicos, humanísticos, históricos y sociales, geográficos, artísticos, éticos, estéticos, culturales, políticos y filosóficos de todos sus miembros (I. E. Niño Jesús de Praga, 2022).

Sobre las características sociodemográficas del área donde se encuentra la institución se observa que la población pertenece a los estratos 1 y 2, tiene calles amplias para transitar, pero el estado de los suelos por falta de atención está de deteriorado, por lo que se observan grandes baches en el camino, en los alrededores se observan algunos problemas relacionados con el mal manejo de las basuras, falta de zonas verdes y falta de áreas recreativas para la población en general. Además de esto desde algunos años para acá se viene presentando en aumento problemas relacionados con hurtos a la población, por lo que gran parte de estudiantes una vez salen de la institución sus padres los están esperando afuera para llevarlos a casa, de igual forma por falta de organización peatonal también se han presentado algunos accidentes entre peatones y conductores debido a que no respetan las normas de seguridad, por lo que en esta zona de Popayán es de gran importancia que las entidades gubernamentales se apersonen de estas problemáticas y brinden soluciones oportunas, debido a que es un área bastante transitada por estudiantes y debido a los problemas de orden público pueden estar en riesgos las vidas de ellos y de la comunidad en general.

## **Planteamiento del problema**

Las instituciones educativas se caracterizan por ser espacios o contextos dedicados a educar para la vida, espacios sociales para que las personas convivan durante sus primeros años de vida hasta la adolescencia; sin embargo en las instituciones educativas en general transitan diferencias entre unos a otros y no siempre las relaciones son de carácter funcional; por consiguiente resulta complejo en ocasiones tomar el control necesario para brindarle a todos los estudiantes un espacio seguro y tranquilo, dado que en los contextos educativos a diario se relacionan cientos de personas y la convivencia resulta una tarea difícil de tratar (Pérez y Gutiérrez, 2016), incluso para unos más que para otros. Por lo tanto, estos contextos tienden a convertirse en espacio de conflicto si no se atienden de forma segura y oportuna, lo cual puede generar que se conviertan en escenarios hostiles para todo el cuerpo educativo, pero en especial para los estudiantes que son los primeros afectados con este tipo de situaciones.

De hecho es importante destacar que todas las instituciones son escenarios donde se pueden presentar conflictos de diferente naturaleza, diferente intensidad y con diferentes actores, es decir pueden presentarse problemas entre profesores y directivos, profesores y estudiantes, entre solo estudiantes, entre docentes y padres de familia o padres de familia y estudiantes; realmente los conflictos escolares pueden ser ocasionados por diferentes razones y generar efectos negativos psicosociales a una persona.

Para autores como Campos (2017) los estudiantes pueden verse involucrados en agresiones físicas, verbales, psicológicas, hostigamientos, amenazas, críticas, comentarios sexuales, uso de vocabulario soez, exclusión social por razones de raza, sexo, orientación sexual, estado de discapacidad física o cognitiva, estrato socioeconómico y muchas más acciones violentas que

incluso han puesto en peligro la vida de los niños, niñas, jóvenes y adolescentes de las instituciones educativas.

Rayo y Perdomo (2016) en su trabajo de investigación sobre estrategias de afrontamiento de conflictos exponen que:

“En Colombia se reportan cifras alarmantes de conflictos escolares donde más de 22,9% afirmó ser agredido de forma verbal por compañeros, un 15,6% fue robado, 9,6% afirmó ser agredido físicamente, es decir más del 50% de estudiantes ha sido agredido, igualmente los docentes no han sido la excepción, ya que más de un 20% expresó ser blanco de agresiones por parte de estudiantes, padres de familia o directivo”. (p. 2)

En estos casos cuando el conflicto se manifiesta a través de la violencia las respuestas tienden a ser impredecibles, lo cual se convierte en un riesgo para la vida e integridad no solo de quienes están directamente involucrados en la discusión sino también para aquellos que los rodeas, ya que se han presentado casos en los que han sido afectadas terceras personas de forma física, verbal o emocionalmente; dado que al no contar con una intervención oportuna y procesos educativos en resolución de conflictos en las instituciones educativas; este tipo de situaciones tienden a crecer en su nivel de complejidad y aumentan cifras, lo cual es un llamado actuar desde diferentes escenarios.

Un ejemplo de un caso grave ocasionado por conflictos escolares es el de Salvador Ramos, autor del ataque a una escuela de primaria donde murieron 19 niños, dos maestras y su abuela a quien asesinó antes de dirigirse al colegio, la razón por la cual Salvador había recurrido a este suceso, fue la rabia y el dolor que había acumulado por muchos años tras ser agredido día tras día por su tartamudez y timidez en su colegio, como lo afirma quien fue su mejor amigo, además un

vecino cercano a su familia aseguró que su vida estuvo llena de dolor y falta de afecto, dado que no tenía padre y su madre era adicta a las drogas y jamás le demostró afecto, por lo que pasó al cuidado de su abuela (BBC News, 2022).

Este caso se trae a referencia con el propósito de recordar la importancia y la urgencia de atender de forma oportuna estos casos y establecer estrategias que permitan atender rápidamente situaciones de conflicto que se puedan presentar en las instituciones educativas dirigidas a estudiantes, docentes, padres de familia, etc., dado que este tipo de situaciones sin duda puede afectar de muchas formas la vida de las personas involucradas, y muchas veces por la falta de atención, de consciencia, de estrategia de prevención, de herramientas de intervención, entre los resultados como los mencionados pueden ser desbastadores.

Desde el rol del trabajador social es importante mencionar que uno de sus principales funciones como psicoorientador escolar es ser mediador, con el cual busca brindar información clara y coherente sobre las diferentes formas de abordar los problemas, fortalecer las conexiones sociales para la creación de espacios protectores, diseñar estrategias para que la comunidad pueda intervenir de forma individual o colectiva según sea el caso sin que esto genere conflicto interno, también puede intervenir para brindar orientación a personas, familias, grupos y comunidades sobre las diferentes formas de solucionar los problemas de una forma pacífica a través de dialogo y la concertación, así como también orientar rutas de atención interinstitucionales según el caso.

De igual forma se espera que como trabajadores sociales al servicio de la comunidad en general puedan tener la oportunidad de formular, ejecutar y evaluar, planes, programas o proyectos sociales orientados a mejorar las condiciones de vida de la comunidad educativa en términos de convivencia, respeto, inclusión, valores, diversidad y demás elementos que conformen los espacios de convivencia escolar. Así mismo se espera que forme parte de equipos interdisciplinarios que

trabajen por el mejoramiento y calidad de vida de la población estudiantil en sus contextos formativos a través de procesos socioeducativos de prevención de conflictos escolares.

Adicionalmente se destaca la importancia de intervenir en la identificación de problemas, causas y consecuencias relacionados con los conflictos escolares, y esto con el propósito de brindar tanto a instituciones como a la comunidad educativa, la información necesaria para identificar y tratar a tiempo los problemas relacionados con los conflictos en los que se vean relacionados cualquiera de los actores educativos, dado que cada uno debe tener la oportunidad de informarse, capacitarse y mejorar su forma de ver y tratar los conflictos a fin de empezar con la construcción de espacios educativos basados tanto en la sana convivencia como en la atención oportuna de este tipo de situaciones conflictivas que puede generar grandes daños a la integridad o vida de la comunidad educativa.

Por lo anterior, una vez realizado un análisis del problema y conociendo de algunos casos vivenciados en la Institución Educativa Niño Jesús de Praga en la ciudad de Popayán, se evidencian algunos acontecimientos que inquietan a las investigadoras por el tema en mención, entre ellos está: falta de comunicación entre estudiantes y padres para afrontar asuntos institucionales, disfuncionalidad entre padres y docentes, diferencias personales entre algunos estudiantes, comunicación dañada entre estudiante y docente, encuentros y agresiones físicas entre estudiantes, lo que está generando graves problemas de convivencia y conflictos escolares. Con lo anterior y con el fin de darle un curso al presente proyecto se quiere dar respuesta a la siguiente pregunta problema:

- ¿Cómo es la participación de la comunidad educativa en la transformación de los mecanismos para resolver conflictos de la institución educativa niño Jesús De Praga en la ciudad de Popayán – Cauca?

## **Justificación**

La educación es un componente vital para el desarrollo de los seres humanos, implica la interacción de los niños y niñas con diversos sujetos y entornos que les proporcionan las bases teóricas y prácticas para explorar el mundo que les rodea y llevar a cabo un proceso de aprendizaje exitoso para el desarrollo de sus dimensiones física, cognitiva, emocional y social. Sin embargo, existen situaciones que afectan el desempeño adecuado de los niños y niñas dentro de su entorno escolar, ejemplo de ello son los conflictos que se presentan en el entorno social y familiar , ya que como seres humanos nos encontramos en constante disputa por ideas diferentes, comportamientos y demás aspectos que pueden incomodar a las personas en la convivencia diaria, motivo por el cual la mediación y solución de conflictos escolares dentro de la comunidad educativa es necesario para alcanzar un entorno escolar armonioso y respetuoso para que los niños y las niñas logren una formación integral.

La transición hacia una educación virtual ocasionado por la pandemia del Covid- 19, modificó las relaciones al interior de la comunidad educativa, cambiando la forma de interacción de los estudiantes y los canales de comunicación, este proceso ha cambiado nuevamente y en el presente se retornó a la presencialidad por lo que se hace necesario atender a los conflictos que se vienen generando por ese cambio brusco dado por la pandemia, reforzar los canales de comunicación y con ello las herramientas necesarias para resolver los conflictos escolares de una manera idónea y efectiva, esto debido a que se han hecho evidentes problemas a causas de conflictos como bajo rendimiento académico, poca adherencia a las dinámicas escolares, distracción, desinterés, etc; razones por las cuales se convierten en este momento en una problemática urgente de atender.



Lo anterior, se suma a los factores y escenarios actuales a los que se enfrentan directivos académicos, docentes y familiares, quienes deben propiciar entornos de aprendizaje que respondan a las necesidades del momento, teniendo en cuenta que la educación y la familia conforman la base para la construcción de la sociedad y por tanto estos vínculos y conexiones sociales, familiares y escolares, conforman el punto de partida de los estudiantes para el desarrollo de diversas capacidades y habilidades necesarias dentro de su formación, y entre ellas se encuentran las habilidades sociales.

Este proyecto es de gran importancia para los estudiantes, padres de familia y comunidad educativa porque pone al alcance de todos, herramientas para afrontar los conflictos escolares de una forma adecuada, fortalecimiento de canales de comunicación, comprensión y sobre todo apoyo al desarrollo integral de los estudiantes. Teniendo en cuenta la población objeto de estudio que son los estudiantes de grado noveno y décimo de la Institución Educativa Niño Jesús de Praga de la ciudad de Popayán, donde se exploran las opiniones, percepciones y experiencias vividas de los estudiantes, docentes, padres de familia y directivos, para así proponer estrategias de resolución de problemas escolares de forma asertiva dentro del entorno educativo y social.

Este proyecto busca proporcionar una base teórica para construir un manual de acción y reacción frente a los conflictos escolares que se presentan en la institución educativa, elemento que funciona como soporte teórico para extrapolar el proyecto hacia otras instituciones con un contexto social y escolar similar, abarcar la solución de conflictos mediante mecanismos eficaces y que estos sirvan de apoyo a la mejora e importancia que se da al contexto educativo y las relaciones conflictivas, para ello es importante contar con el apoyo y acompañamiento de la comunidad educativa y la participación de los padres de familia.

El Trabajo Social como una disciplina fundamentada en la teoría y práctica (praxis), con campos de acción en el ámbito escolar, se interesa por la intervención y resolución de necesidades o problemáticas que se presenten desde una postura educativa y preventiva, interesada en vincular a los diferentes actores en el contexto socio familiar de los niños y niñas de la Institución Educativa niño Jesús de Praga y con ello generar propuestas de impacto para la población sujeto de la investigación pero también que se conviertan en modelos para otras instituciones educativas quienes quieran estar interesadas en aplicar estrategias que permitan resolver conflictos en el ámbito escolar.

Finalmente es importante mencionar que desde el trabajo social y como agentes de cambio se busca a partir de la mediación de resolución de conflictos, brindar herramientas y/o estrategias a los estudiantes y comunidad educativa general para mejorar las relaciones humanas, fortalecer espacios de comunicación y autodeterminación que permitan acceder a mejores niveles de bienestar y calidad de vida, de forma especial aprovechando los espacios educativos de las instituciones educativas como en el presenta caso, dado que en estos espacios los estudiantes tienen la oportunidad de vivir a diarios nuevas experiencias y aprender nuevos conocimientos, así como enfrentar diferentes tipos de conflictos escolares y poder intervenir en este espacio que muchos consideran su segundo hogar, es una oportunidad para acercarse más a las experiencias propias de cada estudiantes, conocer más su contextos y su historias, e identificar qué factores pueden estar relacionados con este problemas y como poder mediar y promover la resolución de conflictos de una forma efectiva.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

- Diseñar la participación de la comunidad educativa en la transformación de los mecanismos para resolver conflictos en la Institución Educativa Niño Jesús de Praga, ubicada en la ciudad de Popayán, Cauca

### **Objetivos específicos**

- Indagar sobre la convivencia escolar de los estudiantes del grado noveno y décimo de la institución educativa niño Jesús de Praga.
- Identificar los conflictos que se presentan en el ámbito escolar que involucran a los estudiantes noveno y décimo de la institución educativa niño Jesús de Praga y los mecanismos utilizados para resolverlos.
- Construir participativamente un manual de resolución de conflictos en el ámbito escolar con los integrantes de la comunidad educativa.

## **Marco teórico**

### **Teoría de sistemas de Ludwig Von Bertalanffy**

Gran parte de la personalidad e historias de vida están dados por la relación del hombre con los elementos del medio, de igual forma ocurre con las experiencias conflictivas en los espacios escolares, dado que aquí se puede evidenciar como la presión del medio como la educación, familia o sociedad hacen parte de la cotidianidad de cada estudiante, pueden estar relacionados a los problemas conflictivos entre actores educativos (Gutiérrez, 2013), por lo anterior se seleccionó la teoría general de sistemas como una herramienta teórica que ayudará a la comprensión de este fenómeno objeto de estudio.

La Teoría General de Sistemas “se considera como una herramienta clave para entender y brindar una aproximación de forma ordenada y científica a la realidad con la que interactúa el hombre de forma constante” (Nicolescu, 2006. Citado por Benítez et al., 2022, p. 98). Propuesta que se fortaleció con los trabajos del biólogo alemán Ludwig Von Bertalanffy “quien es considerado su principal representante y expositor:

“la teoría general de sistemas se caracteriza por su perspectiva integradora y considera importante la interacción y los conjuntos que a partir de ella se generan; de igual forma se considera una herramienta de análisis para el estudio de la realidad y el desarrollo de modelos sociales, a partir de los cuales se realiza una aproximación a la percepción sobre una parte de universo, conjurando un modelo del mismo no aislado del resto al que se denomina sistema” (Gutiérrez, 2013, p. 36).

Lo elemental en esta teoría son las relaciones y los conjuntos, y ofrecer un ambiente adecuado para la interrelación y comunicación; una de las metas claves en la teoría es tratar de evitar la superficialidad científica que ha estancado a las ciencias, para lograrlo emplea como instrumento modelos utilizables y transferibles entre varios polos científicos, cuyo propósito es que dichos modelos sean posibles e integrables a las respectivas disciplinas (Gutiérrez, 2013. p. 25). La teoría general de sistemas según Bertalanffy debería constituirse en un mecanismo de integración entre las ciencias naturales y sociales, y ser al mismo tiempo un instrumento básico para la formación y preparación de científicos, dato que esta es una herramienta que puede ser aplicable en la mayoría de las disciplinas que busquen comprender además ya sea fenómenos científicos o sociales como en el presente caso, la resolución de conflictos escolares en las instituciones educativas.

Por lo anterior la teoría de Bertalanffy podría ser una herramienta clave que permitirá aportar a la comprensión del comportamiento conflictivos en los estudiantes dado que el resultado de la personalidad y los comportamientos están asociados según esta teoría a la influencia del medio, la interacción de la persona con el medio, factores hereditarios, historias de vida, experiencias traumáticas, enseñanzas familiares, tradiciones, entre otros hacen parte de los cimientos que conforman los rasgos de la personalidad de cada persona y generan una gran variedad de posibles respuestas frente a situaciones de conflicto, por lo cual esta teoría representa una base sólida teórica que ayudará a la creación de mecanismos para resolver conflictos escolares dentro de la institución.

Es importante mencionar, que las instituciones educativas deben ser concebidas como un sistema el cual interactúa con otros con los que mantiene importantes lazos. Las instituciones educativas, son sistemas dinámicos que están en constante evolución en cuya configuración influye, decisivamente, un mecanismo de ajuste permanente a su entorno, a sus exigencias y

requerimientos. Dicho lo anterior, dentro de los mecanismos para generar un ambiente óptimo dentro de las instituciones y resolver de esta manera los conflictos generados, se plantea desarrollar investigaciones que permitan conocer los intereses del alumnado; realizar un análisis de las distintas actividades no académicas que se podría realizar con la comunidad educativa y que podría impactar de manera positiva la institución; motivar y capacitar al profesorado para que sean ellos quienes dirijan estas actividades; dotar la institución para que sea un escenario propicio para una sana convivencia (Gomez, sf).

Con esto se destaca la importancia de la aplicación de la teoría general de sistema en el presente caso, dado que esta ayuda a comprender de forma más objetiva los fenómenos sociales que se generan dentro de la institución y de forma especial en los conflictos escolar, y esto mediante el estudio de las diferentes perspectivas que tienen los estudiantes con las cuales se espera obtener información que ayude a impactar de forma positiva a la comunidad educativa mediante la creación de estrategias que ayuden a construir espacios de comunicación pacíficos y efectivos.

Ahora bien, el liderazgo de los docentes y directivos es fundamental para lograr cambios positivos en la institución y posteriormente en la vida de cada miembro de la comunidad educativa. Los docentes tienen la responsabilidad de motivar a los diferentes estamentos escolares a avanzar hacia las metas establecidas respecto a temas académicos y de convivencia. Los directivos por su parte, deben trazar planes claros y comprensibles que puedan ser aplicados a la realidad del colegio; deben incentivar y respaldar al equipo docente para alcanzar las metas planteadas en la institución, igualmente, deben establecer reglas bien definidas para los diversos estamentos e involucrarse en las problemáticas de los colegios (Iglesias, 2012. p. 21), de igual forma, son ellos quienes deben distribuir tareas y responsabilidades y asumir el rol directivo como un rol diplomático, en el que se debe quedar bien con todos.

Por su parte, los adultos responsables o apoderados de los menores, tienen también una tarea de gran importancia en la formación de los menores ya que son ellos quienes marcan profundamente la manera de comportarse y el rendimiento académico de los alumnos, en ese sentido, es importante que exista una sincronía entre los alumnos, docentes, directivos y padres de familia. Los padres de familia deben involucrarse en las actividades planteadas dentro de la institución educativa, lo cual permitirá generar un nivel más alto de confianza en sus hijos, previniendo posibles conflictos y remediando las problemáticas presentes.

### **Modelo sistémico**

El enfoque sistémico es un modelo que se enfoca especialmente en comprender que todos los sistemas tienen características diferentes, por ello estudia el papel de cada individuo del sistema y las relaciones con las otras partes del sistema, partiendo de esta idea se considera que el sistema es un todo organizado que está compuesta por partes que interactúan entre ellas de diferentes formas, por ello el modelo sistémico tiene aplicaciones en varios campos de la ciencia como la biología, matemáticas, química, educación, sociología, psicología etc (Fried, 1994. p. 64).

Según el creador de la teoría general de Sistema de Bertalanffy (1954), los sistemas se dividen en dos tipos, abiertos y cerrados, esta clasificación parte de hay un intercambio de materia o energía entre los sistemas y el entorno, los sistemas tienen propiedades de circularidad (interacción entre los elementos) y equifinalidad (una misma causa puede generar diferentes efectos), para Bronfenbrenner (1979) autor de la teoría ecológica de sistemas, afirma que la existencia de muchos sistemas afecta el desarrollo del individuo a lo largo de su vida (Fried, 1994. p. 65).

El modelo sistémico tiene como base las relaciones, ya que ayudan al profesional a afrontar estas situaciones objeto de estudio partiendo de supuestos teóricos para ayudar a los grupos intervenidos, los cuales brindan la información necesaria para desarrollar técnicas concretas para tener una comprensión más detallada de las dinámicas interrelacionales que se dan dentro de un grupo o sistema, diferentes formas de interacción, conceptos o esquemas operativos. Partiendo de esta idea el modelo sistémico requiere nuevas formas de pensar y conceptualizar el objeto de análisis, no como un elemento individual sino como un sistema, de esta forma el modelo sistémico se basa en de igual forma en teorías metatéricas que están alejados de los tradicionales (Feixas et al., 2016. p. 150).

Es importante mencionar dicho aporte teórico, puesto que la Institución Educativa podría verse como un sistema conformado por varios elementos (personas) que se relacionan entre sí y existe una constante interacción e intercambio de ideas dentro del mismo y si una de sus partes se encuentra ausente, dicho efecto es percibido por todo el sistema; en este caso por el cuerpo institucional.

### **Trabajo social comunitario**

Es de suma relevancia, hablar del método de Trabajo Social Comunitario de acuerdo al tema de investigación, debido a que si existen intenciones de educación e intervención colectiva o procesos de prevención de violencia dentro de la Institución Educativa; se estaría involucrando en dicho proceso a toda la comunidad no solamente con quienes se presentan conflictos, sino que con todos aquellos que pertenecen en este caso a la comunidad educativa.



Para autores como Herrera (2002):

“el trabajo social comunitario hace referencia a la forma de intervención profesional donde se trabaja por satisfacer necesidades básicas personales y sociales con la participación y ayuda de la comunidad, grupo e individuos, siendo su principal propósito ayudar al crecimiento individual y grupal, lo que implica una aproximación intergrupala a la solución de problemas sociales, aumento del conocimiento y comprensión de necesidades de la comunidad” (p. 6).

Por tanto el trabajo social comunitario tiene un enfoque orientado a una nueva organización de la comunidad, convirtiéndose en un recurso clave para la misma, con los cuales se buscan que de forma individual y colectiva los actores involucrados como en el presenta caso la comunidad educativa, identifiquen los problemas y busquen soluciones oportunas teniendo en cuenta las causas que los producen; por tanto el trabajo social comunitario es una forma de intervención profesional en la que se trabaja directamente con la comunidad educativa para alcanzar niveles de satisfacción para cubrir necesidades básicas sociales que ayuden a dar solución a los problemas, por tanto es importante mencionar que para ello es necesarios que haya un trabajo que comprometa a las familias e inclusive a otras instituciones que tienen competencia en el asunto.

### **Teoría del trabajo social con familias**

Según los aportes de Quintero (2001):

“la contribución del trabajo social a los eventos familiares se destaca por cambiar los modelos terapéuticos convencionales centrados en el individuo para comprender la familia bajo un enfoque holístico; por lo que surge la necesidad de coordinar el quehacer

profesional en la modalidad del trabajo de grupos, por ello la atención socio familiar ese basa en los avances epistemológicos que brinda el nuevo milenio y para ellos el trabajo con familias facilita el diseño de metodologías que consultan las nuevas realidades familiares” (p. 105 )

Por lo anterior el trabajo social en familia se puede decir que ha tenido una transformación o evolución constante, el cual se ha caracterizado no solo por brindar una mejor atención e intervención en las familias, sino que se ha adaptado a las diferentes necesidades que trae consigo el nuevo milenio, el cual se ha caracterizado por los rápidos avances tecnológicos y también el cambio que estos han producido al interior ya sea de las familias, de los grupos o comunidades, por ello el trabajo social busca siempre articular los elementos del medio para diseñar estrategias más efectivas, con las que se espera mejorar la calidad de vida de las personas y brindar una atención más personalizada en la que se articulen los elementos relacionales, sociales, culturales y demás que rodean los grupos.

Por lo anterior autores como Ramírez (2003) afirman que:

“la intervención social familiar tiene como objetivo mejorar las condiciones de sus integrantes, lo que implica la reunión de elementos personales y relacionales (sentimientos, actitudes, comportamientos, estados emocionales, entre otros) y elementos eternos (herramientas, estrategias etc), los cuales deberán ser estudiados y analizados por el trabajador social para estimular los aspectos contractivos y maduros de los mismos, de esta forma el profesional busca movilizar los recursos sociales y personales para que la familia pueda recuperar las habilidades que les permitan vivir y actuar de forma satisfactoria” ( p. 25)

De esta forma cabe resaltar que la intervención del profesional en trabajo social debe tener una mirada integral, que le permita conectar las causales que generen conflictos internos en los estudiantes relacionados con la familia y con el ambiente educativo como en el presente caso, de tal forma que se logre generar espacios de intervención que permitan atender las necesidades de los estudiantes, conocer su contexto más cercano que en este caso es la familia e identificar factores protectores y de vulnerabilidad que se evidencien y que comprometan procesos encaminados a la garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

### **Trabajo social y sistema educativo**

Los autores Puyol y Hernández (2009) en su trabajo sobre trabajo social y educación expone que:

“Los trabajadores sociales hacen parte del sistema educativo formal, integrando equipos de orientación educativa y psicopedagogía, dado que los problemas de fracaso escolar, aislamiento social, violencia, machismo, anorexia, obesidad, embarazos a temprana edad, acoso escolar, entre otros tiene sus causas y consecuencias sociales y la escuela no toma una posición neutral, por lo que la labor del interventor social es de gran urgencia y necesidades los espacios educativos” (p. 99)

De los aportes de Puyo y Hernández, es importante destacar que cada institución educativa dentro de su planta contratada debe contar con un psicoorientador, profesionales idóneos capaces de intervenir en problemas académicos, familiares, personales y disciplinarios. Sin embargo, se evidencia en algunas instituciones educativas especialmente públicas no contar con profesionales en psicología o Trabajo Social o en caso de que se encuentren contratados solo se cuenta con uno disponible para atender más de 100 personas, incluyendo que estas tienen familia.

Complementario a esto en trabajos como los de Navarrete (2016) expone que

“Las funciones del trabajador social se enfocan a la intermediación entre instituciones, la gestión de recursos, orientación de los procesos educativos, acompañar el proceso de adaptación del estudiante, mejorar las condiciones (físicas, intelectuales y sociales) para formar agentes responsables de su propia formación, por esto el trabajo social se enfoca en el estudio de características sociales, familiares y económicas con el fin de brindar a cada persona un espacio de reflexión respecto a la relación con el entorno, su proceso de socialización y como orientarlo a la estructuración de un futuro potencial” (p. 41)

Partiendo de esto, se destaca que el trabajador social puede conformar un apoyo a la educación mediante la contribución de abordajes de situaciones de vulnerabilidad social, en el que facilite la integración del alumno y detectando situaciones de riesgo (maltrato, abuso, problemas emocionales, violencia escolar etc.), algunas de las funciones que podemos realizar en las instituciones educativas son: orientar a las familias y al personal de la institución, mediar procesos interculturales, intervenir casos de violencia como en el presente caso, diseñar programas para la prevención de violencia entre otras acciones más que van a favorecer el sano crecimiento y desarrollo de cada estudiante durante su paso en las instituciones educativas.

## Antecedentes

Respecto a estudios relacionados sobre conflictos escolares a escala internacional se tiene el trabajo realizado por Paulero (2020) en Buenos Aires Argentina, quien en su trabajo titulado *Conflictos Escolares: Estudio de las representaciones de los docentes de escuelas primarias públicas de CABA acerca de los conflictos entre adultos*, en el cual expuso sobre las representaciones de los docentes de escuelas primarias públicas frente a conflictos escolares entre adultos, logró determinar la incidencia de varios conflictos escolares entre docentes y padres de familia y docente y estudiantes por razones personales o académicas; sin embargo, ningún caso fue tratado o reportado de forma profesional dado que en la mayoría de ocasiones estos se quedaron solo entre las personas involucradas y con el tiempo se ha seguido complicando e involucrando cada vez más actores.

De lo anterior se propuso estudiar las representaciones sociales de docentes de primaria en los conflictos escolares, para ello se planteó identificar las ideas, saberes y conocimiento acerca de los conflictos escolares, y explicar las diferentes estrategias que usan los docentes para abordar los conflictos, en este trabajo el autor clasifico los conflictos como negativos, impredecibles y catastróficos que están presentes en todo momento, no suelen ser resueltos, ni regulados, y traen sentimientos de angustia, soledad, enojo y frustración.

Esta investigación es una base teórica de gran importancia para el presente trabajo dado que permite identificar conflictos entre docentes y directivos a los que el autor llamó jerárquicos, y entre docentes debido al desequilibrio en la distribución de tareas, ya que son algunos docentes que tienen más carga que otros. Lo anterior le permitió conocer que los conflictos entre docentes son una carga que afecta toda la institución en general y se debe empezar a generar estrategias para la resolución de conflictos como parte de la dinámica institucional, dado que todos y cada uno de

los actores institucionales debe ser incluido en los planes sociales y educativos que promuevan la sana convivencia y las estrategias de resolución de problemas para la generación de espacios educativos sano y en paz, tal y como se espera con la generación de espacios de resolución de conflictos en la institución Educativa Niño Jesús De Praga.

Para países como México, Mercado (2018) en su trabajo denominado *Implementación limitada y tardía de políticas públicas para combatir la violencia escolar*, en el que reporta que en los últimos años las relaciones violentas en la sociedad van en aumento, siendo los centros escolares uno de los principales focos donde se han dado conflictos de violencia con mayor frecuencia y de forma más intensa, algunos de los factores que han impulsado en gran medida este tipo de comportamientos en estudiantes ha sido a raíz de las crisis familiares, falta de valores, bajos estratos socioeconómicos, difusión de ambientes violentos, discapacidad; sumado a esto se encuentra la falta de atención de gobierno, dado que en México no hay programas, proyectos o planes sólidos que favorezcan o se enfoquen en la generación de estrategias para la resolución de problemas al interior de las instituciones educativas, lo cual ha impulsado sin duda el aumento de casos de matoneo, bullying, acoso y todo tipo de violencia física o verbal desde las instituciones educativas, por lo que sugiere que se debe promover y fortalecer la creación de políticas públicas bien elaboradas que permitan compartir este suceso y promover el diálogo, la mediación y la intervención oportuna.

Esta investigación es un gran aporte para este trabajo ya que ayuda a la comprensión de las causales que pueden ser la razón de ser de muchos casos de violencia escolar en las instituciones educativas, entre las cuales las más comunes están relacionadas con crisis familiares, niveles de pobreza, falta de atención del gobiernos y muchas más que también se han reportado a nivel nacional y que pueden permitir entender la raíz de problema para la generación de herramientas,

estrategias o espacios de intervención más propicios para los estudiantes donde pueden encontrar ayuda y guía para los proceso de resolución de problemas al interior de la institución y para la vida.

Para países como Ecuador, trabajos como el de Ramón *et al.* (2020) en su trabajo denominado *conflictos escolares en la ciudad de Machala*, afirman que los conflictos escolares son percibidos como eventos negativos y son promotores del desazón y miedo entre los actores educativos, por lo que en su estudio se orientaron a la generación de un diagnóstico de estos problemas en la ciudad de Machala, para lo cual recolectaron información mediante observación científica, encuestas y estrenistas. En su trabajo Ramón *et al* obtuvieron que la violencia se presenta en forma diferentes y a diario, encontrando que los conflictos más frecuentes son los insultos, las agresiones físicas, así como la falta a las normas del manual de convivencia de las instituciones, las cuales no cuentan con las medidas ni las estrategias necesarias para abordar este tipo de situaciones en estudiantes.

Además al no tratarse al tiempo muchos de los problemas que se han originado en la institución han trascendido a otros escenarios, llevando a involucrar a padres de familia, directivos y administrativos de la institución, y aun cuando estos problemas se han presentado con frecuencia, los centro educativos siguen sin prestar la atención necesaria para tratar este tipo de problemas, por lo que concluyen que es de gran necesidad y urgencia crear lineamientos institucionales que ayuden a los estudiantes y a la comunidad educativa en general a minimizar los conflictos escolares y reducir al máximo los escenarios de violencia que se puedan presentar en las instituciones educativas, implementando además espacios para el dialogo, la sana convivencia, la recreación, la expresión y demás estrategias que permita la resolución de problemas al interior de los colegios.

Para el caso de los antecedentes nacionales se reportan el estudio denominado *Estrategias para afrontar el conflicto*, realizado de Rayo y Perdomo (2016) desde la Universidad de Antioquía,

donde analizaron las estrategias que usan los docentes y estudiantes para afrontar los conflictos escolares dentro de la institución educativa, para ello orientaron su trabajo bajo el paradigma cualitativo con un enfoque etnográfico que les ayudó a tener un mayor acercamiento a la realidad social que viven los participantes. Las razones que motivaron a los autores a iniciar esta investigación fue la alta frecuencia de casos de conflictos escolares en la institución a la que pertenecen entre estudiantes y docentes, los resultados arrojados exponen que las estrategias que usan para afrontar en conflicto se orientan tradicionalmente a la falta de comunicación, anotaciones en el observador y llamados de atención por parte de los docentes a los estudiantes, pero realmente se logró determinar la ausencia de estrategias, planes o programas educativos orientados a la resolución de problemas mediante diálogo o actividades prácticas para la mediación y afrontamiento de problemas.

Por otro lado se hizo evidente que los docentes no ejercen o no tienen suficiente autoridad para controlar las agresiones verbales que tienen los estudiantes con ellos, y los padres de familia o no se están involucrando o no permiten que se les sea llamado la atención a sus hijos porque les parece injustificada la razón, por lo que los autores concluyeron que es urgente empezar a crear espacios y mecanismos para afrontar los conflictos escolares en la institución dado que los estudiantes cada vez están siendo más groseros con los docentes y se están presentando más conflictos escolares entre docente y estudiantes a raíz de la falta de respeto y disciplina por parte del cuerpo estudiantil, y es de gran urgencia empezar con estas estrategias dado que los casos reportados van en aumentos y se estima que hay varios que aún no se han reportado y no han sido tratados, por lo que los problemas internos empiezan a cobrar mayor fuerza y las consecuencias pueden ser graves si no son tratados a tiempo.



Del trabajo titulado *Estrategias para afrontar el conflicto* de Rayo y Perdomo (2016) cabe resaltar el papel y la función de la escuela en los casos de violencia escolar, para los cual muchas veces no tienen ni las herramientas, ni el interés y tampoco las estrategias necesarias para abordar este tipo de problemas, lo cual promueve en gran medida el aumento del número y la gravedad de los casos, los cuales tienden con el tiempo a involucrar cada vez más actores y a llevar a situaciones extremas, incluso hasta el punto de presentarse agresión entre padres, alumnos o docentes fuera del plantel, por lo cual es de gran importancia articular esfuerzos entre el trabajador social, los docentes y directivo para generar espacios de capacitación y fortalecimiento institucional que promueva la comunicación asertiva y el respeto por los demás.

Otro trabajo realizado a escala nacional fue el realizado por Campos *et al* (2017), quienes desde una investigación cualitativa titulada *Estrategias para la resolución de conflicto escolar entre los estudiantes*, formularon como proyecto la creación de estrategias para minimizar el conflicto escolar entre estudiantes de la Institución Reino de Holanda en la ciudad de Bogotá, su propuesta se enmarco dentro del modelo pedagógico de aprendizaje significativo con el cual se puede promover en los estudiantes el desarrollo y adquisición de competencias ciudadanas para las relaciones sociales y afrontamiento del conflicto de forma pacífica y constructiva, mediante la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

En su propuesta Campos *et al.* (2017), los estudiantes trabajaron haciendo uso de una página web que contiene tres unidades donde deben realizar una serie de actividades las cuales tiene como objetivo desarrollar su potencial creativo, adquirir nuevos conocimientos y desarrollar habilidades que les permiten formular propuestas para la solución pacífica del conflicto escolar. Una vez los estudiantes realizaron las pruebas y las actividades propuesta en la página web, se logró observar un gran número de propuestas creativas para la resolución de problemas como la implementación

de juegos de roles, actividades prácticas, actividades teatrales, espacios de reflexión, espacios de recreación, dialogo entre actores involucrados, simulacros y demás acciones que para ellos serían de gran ayuda para generar espacios de convivencia escolar sanos y basados en el respeto y la sana convivencia.

Si bien es cierto también los estudiantes reconocen que la presencia de diferencias o conflictos siempre van a estar presentes, pero lo importante es que desde sus roles logre gestionar mejor sus emociones, sobre llevar la situación y generar soluciones para evitar a futuro problemas que puedan causarles daños a ellos o a sus compañeros. De forma adicional de trabajo se destacan que la convivencia escolar tiene un carácter transversal que debe integrar varias áreas del conocimiento e involucra familia y escuelas en proyectos para el fortalecimiento de competencias ciudadanas para una sana convivencia, por lo cual representa este estudio una herramienta clave para la generación de estrategias de resolución de problemas más efectivas, creativas, tecnológicas y significativas para el aprendizaje y formación de los estudiantes.

A escala local se encuentra el trabajo titulado los principales problemas de convivencia escolar en adolescentes de grado octavo realizado por Vásquez (2018), titulado *principales problemas de convivencia escolar en adolescentes de grado octavo en un colegio privado de la ciudad de Popayán*, con el cual buscó determinar los principales problemas de convivencia escolar en adolescentes, para ello realizaron la recolección de información se hizo mediante entrevistas semiestructuradas y observaciones en los talleres realizados. En su trabajo se encontró que los principales problemas a interior de la institución era la adopción de pautas conservadoras y mecánicas para preservar la disciplina, la sanción como mecanismos de control sobre los estudiantes, es decir no la institución carece totalmente de estrategias efectivas e innovadoras para la resolución de conflictos y siguen tratando los problemas todos por igual, con las mismas

restricciones que hace muchos años, donde solo disponen al estudiante a realizar planas, presentar exámenes o suspenderlos unos días, pero no realizan procesos de intervención con profesionales como psicólogos o trabajadores sociales para tratar estos problemas, además de que se evidencia que los docentes no tienen el interés ni la preparación necesaria para abordar este tipo de conflictos entre estudiantes, por lo que optan por hacerse a un lado y evitan involucrarse, haciendo que las faltas se agraven y que los problemas continúen al interior de la institución.

Otro aporte investigativo fue el trabajo titulado *Factores actitudinales presentes en la resolución de conflictos escolares en estudiantes de noveno grado de la Institución Educativa Fundación Bachillerato Académico Cíclico De La Ciudad De Popayán*, realizado por Camacho *et al.*, (2019) quienes desde la Fundación Universitaria de Popayán realizaron un trabajo cualitativo para conocer de los estudiantes que factores actitudinales presentan en el proceso de resolución de conflictos escolares, en su trabajo determinan que las dinámicas grupales e individuales para la resolución de conflicto está enfocada actividades como el dialogo y la mediación, pero aun así se siguen presentando en la institución casos de intolerancia y conflictos escolares, por lo que es urgente generar y fortalecer en las instituciones proyectos y programas de capacitación, orientación y acompañamiento permanente a los estudiantes para ayudarlos a desarrollar habilidades para resolver problemas y mediar las conductas conflictivas.

De este trabajo es importante destacar que en las instituciones aunque se presentan acciones o estrategias de mediación o diálogo, generalmente son muy ineficientes y en algunos otros inexistente, para el caso de la Institución Educativa Niño Jesús de Praga se evidencia deficiencia y desconocimiento de la forma adecuada de abordar este tipo de situaciones por parte de estudiantes, docentes, directivos y padres de familia, por lo que es urgente y necesario fortalecer espacios de reflexión para la resolución de problemas con los actores educativos, con el fin de

prevenir a futuro situaciones que afecten directamente la vida o integridad de la comunidad educativa por una mala o nula intervención y gestión de casos de conflicto escolar.

Finalmente la selección de este trabajo como antecedente de la presente investigación se trajo debido a que demuestra la falta de atención e interés por parte de muchas instituciones para mejorar el clima convivencial y el ambiente estudiantil, por lo que se destaca que los programas para resolución y afrontamiento de conflictos que se vayan a generar o implementar en la institución empiece por docentes y directivos, dado que son ellos la más alta autoridad y son ellos los encargados de orientar y guiar a los estudiantes y para tener un mejor resultado las estrategias y actividades implementadas deben ser motivadas y dirigidas bajo la supervisión del docente, quien además de ser el generador de conocimiento es un actor importante en la vida de los estudiantes como guía, compañero y orientador, en un caso ideal los docentes de todas la instituciones deberían de contar con un profesional en trabajo social, dado que son ellos lo mejor capacitados para intervenir estos casos y generar estrategias de resolución de conflicto más efectivos y adecuados para cada caso.

## **Marco conceptual**

### **El conflicto**

La palabra conflicto se usa para representar diferencias, fricciones, posiciones antagónicas o contiendas entre dos o más partes (Unesco, 2008. p. 1). En el caso de autores como Calderón (2009) el conflicto es un hecho natural, estructural y permanente en el ser humano, es una situación de objetivos incompatibles, que no se solucionan, sino que se transforman; el conflicto implica por tanto una experiencia vital holística, como dimensión estructural de la relación y finalmente el como una forma de relación de poderes (Santamaría, 2018, p. 9).

Teniendo en cuenta estas posturas, se puede decir que el conflicto es un fenómeno natural en toda sociedad, es decir, se trata de un hecho social consustancial a la vida en sociedad (Silva, 2008. P. 20), en las que cada parte percibe o cree que sus intereses son incompatibles con los intereses de la otra persona u organización. Muchos autores plantean que el conflicto es natural en la sociedad, y no se trata de prescindir de los conflictos debido a que estos existirán siempre que haya vida en la sociedad e incluso necesarios para que exista cambio en los seres humanos (Silva, 2008, p. 29). Esto quiere decir que se debe trabajar en su transformación hasta llegar a un nuevo acuerdo de convivencia que se oriente a reducir al máximo la manifestación de violencia en todos los contextos.

Teniendo en cuenta estas posturas, se puede decir que el conflicto es un fenómeno natural en toda sociedad, es decir, se trata de un hecho social consustancial a la vida en sociedad, en las que cada parte percibe o cree que sus intereses son incompatibles con los intereses de la otra persona u organización. Muchos autores plantean que el conflicto es natural en la sociedad y “no se trata de prescindir de los conflictos debido a que estos existirán siempre que haya vida en la sociedad e incluso necesarios para que exista cambio en los seres humanos” (Silva, 2008, p. 29). Esto quiere

decir que se debe trabajar en su transformación hasta llegar a un nuevo acuerdo de convivencia que se oriente a reducir al máximo la manifestación de violencia en todos los contextos.

Dicho en otras palabras el conflicto es un fenómeno suceso o momento que ocurre de manera natural en cualquier contexto en el que el hombre se desenvuelva, para que haya conflicto no necesariamente se habla de violencia, dado que se puede dar de diferentes formas, por ejemplo una discusión en la que una pareja no esté de acuerdo, y al no tomar en cuenta la postura de otra persona se hace presente el conflicto en estos escenarios, de igual forma ocurre en las familias, trabajos, colegios y todos los espacios donde se interactúe con las demás personas, sin embargo cabe mencionar que cuando no se tiene un adecuado manejo o intervención los conflictos pueden trascender barreras como las físicas, psicológicas o emocionales y generar episodios de violencia y estos a su vez pueden ser de forma repetitiva, por lo que es importante para estudiar el conflicto comprender su naturaleza y permanecer en una postura de negociación que no va a acabar con el conflicto, pero que si va a permitir encontrar las herramientas para abordarlo de forma adecuada.

Por consiguiente, el conflicto escolar se puede definir como una situación que envuelve un problema entre los miembros de la comunidad educativa como, estudiantes, docentes, directivos, y padres de familia y tienen un origen diverso, ya sea por diferencias de saberes, creencias, preferencias, valores, intereses o deseos que se edifican recíprocamente entre dos o más partes. El conflicto es un proceso que nace, crece y se desarrolla, es decir, se transforma y puede permanecer, generando violencia o desaparecer y/o disolverse, en el contexto escolar se presentan conflictos interpersonales permanentemente, según Chaux (2011) “la gran mayoría de los conflictos se presentan en el aula con por burlas, agresiones físicas y verbales de igual forma menciona que hay diferencia entre niños y niñas en cuanto a conflicto se trata, es más frecuente los conflictos por

burlas y agresiones entre los niños, mientras que los conflictos por asuntos de relación se dan en mayor porcentaje entre las niñas” (p.9)

En el caso del conflicto escolar es importante mencionar que las instituciones educativas conforman espacios en los que los niños, niñas, jóvenes y adolescentes aprenden a diario diferentes formas de interactuar con sus pares y con la sociedad en general, para algunos es más sencillo integrarse en los espacios de diálogo, equipos de trabajo o grupos de amigos, pero en otros casos este proceso es bastante difícil dadas sus características personales e historias de vida, por lo que en el colegio es común que se presenten choques entre diferentes actores sean estudiantes, profesores, directivos e incluso padres de familia, por diferencias pequeñas o por grandes afectaciones que comprometen la integridad de los actores, pero muchas veces la falta de atención, conocimiento y profesional especializados los colegios siguen presentando un aumento de casos de forma porque no tienen los protocolos necesarios para resolver estos problemas y tampoco enseñan las herramientas abordar este tipo de situaciones, por lo que es importante siempre prestar atención a los comportamientos de los estudiantes, asesorarlos, acompañarlos y brindar ayuda para una mejor gestión de estos problemas.

### **Participación comunitaria**

La participación comunitaria se puede definir como un compromiso o derecho que se adquiere de forma colectiva, del cual depende la estructuración de las decisiones públicas, en otras palabras la participación de la comunidad se entiende como un elemento clave para la regulación, y vigilancia de las instituciones en general, por esta razón se puede de igual forma definir como una estrategia que permite intervenir ya sea en el desarrollo, planeación o también en el diseño de las decisiones de carácter público (Carrillo, 2018).

Por otro lado autores como (Borrego y Carrero, 2008) exponen que la participación comunitaria comienza estando de la mano y directamente relacionado con la comunidad principal o comunidad poco de interés, la cual requiere de atención por parte de los organismos públicos o también privados para exponer o identificar las necesidades o problemas y generar soluciones que favorezcan las partes involucradas, de esta forma la participación comunitaria se considera de Gran importancia ya que resalta el rol de la población en la sociedad y busca aportar a la construcción de una comunidad justo y equitativo, y en la que se fomenta constantemente el interés y el compromiso de cada persona por cumplir las metas comunitarias.

### **Resolución de conflictos educativos**

El termino hace referencia a un conjunto de conocimientos y habilidades que permiten desarrollar la capacidad de concertar buscando estrategias y procedimientos para lograr de manera asertiva dar solución a una situación problema, buscando un equilibrio entre las partes implicadas, no obstante, la “Resolución” que no significa construir algo nuevo, sino como una posibilidad de hacer brotar las habilidades y capacidades ya presentes en los actores y que a veces son olvidados en el fragor del conflicto (Calderón, 2009).

La resolución de conflicto por tanto hace parte de un proceso de aprendizaje personal, al que cada uno deberíamos tener acceso desde temprana edad, dado que el no saber abordar los problemas ya sea personales, laborales, educativos, profesionales o de cualquier naturaleza es en gran parte la mayor causa de los conflicto y la violencia en todos los contextos, dado que las personas no pueden dialogar o comunicarse de manera asertiva en cada caso, y por tanto no pueden dar solución a sus problemas o peor aún no comprenden la causa de los mismo, por ello son incapaces de solucionar situaciones problemática si se desconoce de raíz que las causa o que las hace crecer o permanecer, por ello incluso para el siglo XXI cada persona desde el niño al adulto



debe aprender a desarrollar la habilidad para resolver problemas de una forma oportuna y adecuada, sin que esto implique por tanto desenlaces de historias que pueden ser fatales como se mencionaba en el caso de violencia entre personas.

La convivencia escolar resume el ideal de la coexistencia pacífica de los miembros de una comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite de esta forma el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un entorno apropiado para el desarrollo integral de los estudiantes. El Ministerio de Educación Nacional (MEN), en la Guía 49 para la convivencia escolar declara que: La convivencia escolar se puede entender como la acción de vivir en compañía de otras personas en el contexto escolar y de manera pacífica y armónica. Se refiere al conjunto de relaciones que ocurren entre las personas que hacen parte de la comunidad educativa, el cual debe enfocarse en el logro de los objetivos educativos y su desarrollo integral (Santamaría, 2018. p. 101). Por lo anterior es importante mencionar que la convivencia escolar es un factor primordial en los procesos de enseñanza – aprendizaje que se dan al interior de las instituciones.

La convivencia escolar hace parte de uno de los deberes fundamentales de la comunidad educativa, el cual exige que esta debe aprender a comportarse de forma respetuosa y amable con las demás personas, donde puedan compartir, interactuar, recrearse, comunicarse, relacionarse sin necesidad de violencia o conflictos y aunque estos dos últimos elementos no se pueden pretender eliminar definitivamente dada las circunstancias de cada persona, si se puede desde los contextos educativos enseñarles a los estudiantes a desarrollar y fortalecer las habilidades y capacidades para socializar e interactuar con los demás de forma asertiva y en el caso de presentarse diferentes, tengan la madurez y habilidades necesarias para afrontar la situación

mediante el diálogo y la reconciliación, para la generación de espacios de convivencia escolar sanos y libres de violencia.

## Marco legal

Para dar soporte al presente proyecto, se tendrá en cuenta las siguientes leyes establecidas en Colombia para la creación de proyectos educativos enfocados a la resolución de conflictos y sana convivencia.

- Constitución política de Colombia en múltiples artículos está presente la protección de los derechos de los niños del país. Así, los artículos 13, 44, 45 y 67, además de relacionar la libertad y la igualdad ante la ley, la educación, la cultura y la recreación encaminados hacia la formación integral, enfatiza en la educación como un derecho que forma al colombiano en el respeto a los derechos humanos, la paz y la democracia.
- Ley 1098 de 2006. Código de Infancia y adolescencia: El congreso legisló recientemente en busca del establecimiento de las normas para la protección integral de los niños, las niñas y los adolescentes con el objetivo de garantizar sus derechos y libertades, así como los responsables de su cumplimiento que son la familia, la sociedad y el Estado.
- Ley General de Educación Ley 115 del 8 febrero 1994: señala las normas generales para regular el Servicio Público de la Educación Colombiana, su objetivo es promover y fortalecer la formación integral de los niños, niñas y adolescentes dentro y fuera de la escuela, para lo cual cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad. Se fundamenta en los principios de la Constitución Política sobre el derecho a la educación que tiene toda persona, en las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra y en su carácter de servicio público (Colombia Aprende).
- Ley 1620 del 15 de marzo de 2013. Por la cual se crea el Sistema Nacional de convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar: Cuyo fin es reglamentar el funcionamiento del

sistema de convivencia escolar en las instituciones educativas, dando lineamientos generales bajo los cuales se debe ajustar los manuales de convivencia y los comités escolares de convivencia.

- Decreto 1860 de 1994 Por el cual el ministerio de educación establece pautas y objetivos para la creación de los respectivos manuales de convivencia escolar, los cuales deben incluir, entre otras, las normas de conducta que garanticen el mutuo respeto y procedimientos para resolver por oportunidad y justicia los conflictos.
- Plan Nacional Decenal de Educación En cumplimiento al Art. 72 de la ley general de educación se establece el Plan Nacional Decenal de Educación 2006-2016 (PNDE), plantea el desarrollo de 10 temáticas que promueven diversas acciones tanto en el campo del conocimiento, como en el campo social, trabajando temas entre los cuales están: la Educación en y para la paz, la convivencia y la ciudadanía, orientadas hacia la práctica de valores y principios ciudadanos y la convivencia pacífica generar la práctica de valores que susciten una sana convivencia.

## **Metodología**

### **Carácter de la investigación**

El desarrollo del presente trabajo se da bajo un tipo de investigación cualitativo, que de acuerdo con Hernández *et al* (2014) con la investigación cualitativa “se logra examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados, además, es recomendable para enriquecer la investigación y el contexto de la problemática” (p. 7). Por esta razón, se considera que este tipo de investigación se ajusta completamente al objetivo planteado, teniendo en cuenta que se busca explorar las opiniones, percepciones y experiencias, tanto de los estudiantes, como de los docentes, directivos y padres de familia, en torno a las afectaciones que producen los conflictos escolares.

Lo anterior es importante para la recolección y el análisis de los datos porque permite afianzar las preguntas de la investigación, revelar nuevos interrogantes en el proceso de interpretación y análisis, dado que permite desarrollar preguntas e hipótesis antes durante y después de la recolección y el análisis de los datos. También permite examinar los hechos en sí, y durante este proceso desarrollar formas de comprensión sobre el fenómeno estudiado (Hernández *et al*, 2014, p. 7).

La investigación se desarrollará en las instalaciones de la institución educativa, pues según Rodríguez, Gil y García (1996), “la investigación cualitativa estudia los sucesos en sus contextos naturales, debido a que esto le permite interpretar cada fenómeno según el significado que le dan las personas implicadas, a esto se suma que la investigación cualitativa también da pie para la utilización y recolección de una variedad de materiales, los cuales permiten evaluar las

experiencias individuales de los sujetos, sus contextos históricos además de las situaciones problemáticas”. (p. 1)

EL proceso anterior sugiere además de conocer desde los participantes, reconocerlos como sujetos activos en la resolución de conflictos, por lo que se aplica la investigación acción participativa, ya que según Colmenares (2011) “este tipo de investigación va a permitir conocer el punto de vista de cada participante y además describir y explicar lo que sucede por medio de las experiencias relatada por ellos mismos y facilitar un papel activo en el diseño de mecanismos para la resolución” (p. 102).

“La investigación acción participativa contempla problemas desde el punto de la perspectiva de sus participantes, permitiendo un diálogo libre, abierto y tranquilo en el que el investigador hace las veces de observador y entra a ser parte del proceso de investigación y de la solución del problema” (Rodríguez, 2019. P. 56), aportando herramientas y/o estrategias que ayuden a la comunidad a afrontar los conflictos escolares, identificar las causas que lo producen y cómo manejarlos, además de cómo evitar que este tipo de situaciones afecte las relaciones familiares y otras que se generan en diversos contextos en los que se desenvuelve el estudiante (Rodríguez, et al., 1996).

Este tipo investigación también conocida como investigación acción participativa (IAP), tiene como objetivo que los participantes se empoderen y capaciten a través del proceso de construcción y utilización de sus propios conocimientos, desde esta perspectiva “se aprende la realidad y los conocimientos desde la misma individualidad y colectividad, por esto se requiere la participación plena para la creación de conocimientos sociales y personales los cuales, se construye a través de la participación reflexiva de las personas y comunidades” (Rodríguez, 2019, p. 60).

La investigación acción participativas siguiendo la metodologías de Fals Borda es un proceso que implica aprendizaje y genera conciencia entre los participantes a lo largo el proceso conocido como dialogo horizontal entre investigadores y miembros de la comunidad educativa en este caso, por tanto la experiencia a partir de la IAP “permite a los participantes aprender a aprender, dado que pueden desarrollar capacidades para descubrir su mundo de forma crítica que pueden aplicar posteriormente a otras situaciones de naturaleza similar, es decir en otras instituciones que se presenten casos de conflicto escolar y que sean necesarios abordar de forma oportuna”. (Oliveira, 2015, p. 272)

### **Enfoque de la investigación**

La presente investigación se desarrolla desde un enfoque crítico social para adaptar los mecanismos de resolución de conflictos al contexto educativo de la población estudiada y traspasar las fronteras de la racionalidad instrumental de las prácticas educativas, con el fin de que el proyecto “no se convierta en un quehacer intelectual y una práctica educativa repetitiva, sino que por el contrario se busca alcanzar un desarrollo de la práctica educativa y social a través de la interacción del trabajador social con la comunidad educativa” (Ríos, 2013, p. 44).

Este enfoque sugiere la investigación descriptiva bajo la metodología acción – participativa, con el fin de conocer la percepción, opinión y vivencia de los sujetos de estudio identificando los aspectos más importantes de los conflictos a nivel escolar y proponiendo así mecanismos de resolución de problemas en la comunidad educativa, mediante la interacción y la participación en actividades formativas con la población. Este tipo de investigación, según Hernández *et al* (2014) “consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, detallando cómo son y cómo se manifiestan, busca especificar las características, propiedades y perfiles de individuos, grupos, comunidades, procesos, objetos y fenómenos que estén sometidos al análisis del estudio”. (p. 92)

Al aplicar un diseño de investigación descriptivo, se tiene como propósito conocer el porqué de los hechos mediante la relación de causa-efecto, su objetivo no se limita a la recolección de datos, si no a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más categorías en este caso entre conflicto escolar, convivencia escolar y resolución de conflictos.

Con la investigación – acción, se busca iniciar con un diagnóstico participativo, que se obtiene para este caso de la consulta a los actores de la comunidad educativa donde expresen sus apreciaciones sobre la presencia de conflictos escolares, perspectivas sobre el tema y opinen sobre el cambio que se debe realizar, en la parte descriptiva se detalla como sucede dentro de la convivencia escolar y que tipo de conflicto hay y por último con el enfoque socio critico se interviene la población con mecanismos de solución de conflictos que se adapten a las necesidades propias del escenario educativo intervenido, ya que como menciona Freire (1985) “este enfoque permite romper esquemas verticalizados de la educación tradicional y supera los roles preestablecidos, abriendo paso a la reflexión y el diálogo para construir soluciones colaborativas a problemas como el conflicto escolar que aquejan en este caso a los estudiantes” (p. 103).

### **Técnicas de recolección de información**

Para el desarrollo de esta investigación se recolectará la información a través de técnicas cualitativas descriptivas que permitirán indagar sobre los aspectos relevantes de la experiencia de la comunidad educativa con respecto a los conflictos escolares. Se aplican dos técnicas de recolección de información, partiendo con la entrevista semiestructurada (Anexo 1) y los grupos focales (Anexo 2 y 3), en el caso de la entrevista semiestructurada, esta será dirigida a los estudiantes, mientras que los grupos focales se planean trabajar con padres y con docentes por separado.



La entrevista semiestructurada se seleccionó como instrumentos de recolección de información ya que esta se destaca por ser flexible y puede adaptarse a los diferentes tipos de problemas, temas, necesidades o características del contexto o la población, quienes tienen la oportunidad de definir el ritmo, amplitud de respuesta y la dirección de la entrevista, por tanto se caracteriza también por ser en gran medida anecdótica y tiene un carácter más personalizado, de esta forma el entrevistador o investigador debe adaptarse a las normas y al lenguaje del entrevistado, dado que su principal propósito es adquirir las perspectivas, experiencias y opiniones de los participantes (Hernández et al., 2014), en este caso de los estudiantes.

Por otro lado, el grupo focal, fue otro instrumento clave para el desarrollo de esta investigación dado que este según Powell, Single y Loyd (1996) se compone de individuos específicamente seleccionados por el investigador, reunidos con el propósito de involucrarse en discusiones y comentarios basados en su experiencia sobre un tema que constituye el foco de atención de la investigación. Esta técnica cualitativa se erige como un valioso instrumento para profundizar en la comprensión de las percepciones, opiniones y vivencias de los participantes, permitiendo a los investigadores adentrarse en las sutilezas y matices de las experiencias humanas en relación con el tema en cuestión (Rodas y Pacheco, 2020).

Estas técnicas tienen como propósito completar la ruta metodológica que permita alcanzar los objetivos propuestos, para ello se iniciará con el diagnóstico participativo que busca indagar sobre la presencia de conflictos escolares, para ello se utilizará la entrevista semiestructurada a los estudiantes, luego, se discutirá en grupos focales qué mecanismos se están implementando para la resolución de conflictos y cómo es el proceso. Por último, a través de talleres se diseñará de manera participativa un manual de resolución de conflictos que se aplicará en vivencias cotidianas para identificar la apropiación del mismo.

## **Población**

Los participantes en la investigación corresponden a los estudiantes, padres de familia, docentes y directivos de los grados noveno y décimo de la Institución Educativa Niño Jesús de Praga, quienes en un primer acercamiento a la población han expresado la necesidad de ser asesorados para mejorar la convivencia escolar, las cuales se han visto afectados por la transición escolar de la virtualidad a la presencialidad, desconocen las pautas y mecanismos de solución a conflictos y no hay espacios de diálogo entre actores para abordar de forma controlada los problemas que se dan a interior de la institución.

## **Muestra**

La muestra poblacional está compuesta por 11 estudiantes pertenecientes a los grado noveno y décimo de la Institución Educativa Niño Jesús de Praga quienes en un primer acercamiento a la población han expresado la necesidad de ser asesorados para mejorar la convivencia escolar y desconocen las pautas y mecanismos de solución a conflictos

### Categorías de análisis:

Categoría	Subcategoría	Indicadores
Convivencia escolar	Formas de convivencia escolar	Relaciones interpersonales
Conflicto escolar	Manifestaciones en el conflicto escolar	Tipo de agresiones
Resolución de conflictos	Estrategias de resolución de conflictos	Comportamientos para afrontar y resolver los problemas

### Cronograma de actividades

Nombre de la actividad	Objetivo	Materiales	Instruments Metodológicos
Aprendiendo sobre el conflicto escolar	Indagar sobre los conflictos en el ámbito escolar más frecuentes y los mecanismos de resolución que utiliza la comunidad educativa	Grabadora Cámara Libreta de apuntes	Entrevista semiestructurada
Ven y hablemos un rato	Conocer la relación escuela y familia para la resolución de	Grabadora Cámara	Entrevista semiestructurada

---

	conflictos que se presentan en el entorno escolar.	Libreta de apuntes	
Construyamos nuestras propias herramientas de aprendizaje	Construir participativamente un manual de resolución de conflictos en el ámbito escolar con los integrantes de la comunidad educativa.	Computador	Grupo focal

---

## **Resultados y análisis de resultados**

A continuación, se darán a conocer los resultados y análisis de los mismos, después de realizar el proceso de recolección de información a través de las técnicas y herramientas aplicadas, es importante recordar que se presentara los resultados de acuerdo a unas categorías de análisis que responden a cada uno de los objetivos.

Con respecto al objetivo específico número uno el cual es Indagar sobre la convivencia escolar de los estudiantes del grado noveno y décimo de la Institución Educativa Niño Jesús de Praga. en el presente apartado se tratará el tema relacionado a la categoría de análisis, convivencia escolar, para el cual se contarán con los aportes y respuestas obtenidas de los estudiantes de 9 y 10 grado de la institución, así como los aportes y opiniones dadas por los padres de familias y docentes de la institución. Para iniciar hablando sobre este tema, se cuestionó a los participantes sobre como ellos describían la convivencia escolar dentro de la institución, a lo que respondieron:

E1: *Es regular por que no todo es igual.*

E2: *Con mis compañeros me llevo regular*

E 3: *Para mí no sería tan bueno porque joden mucho*

E5: *No saben dialogar los profesores ni estudiantes.*

E6: *Mala, porque siempre hay algo que impide la buena convivencia.*

E7: *La convivencia escolar la considero buena y a veces mala por la conducta de algunos compañeros.*

E8: *Es muy buena en algunos salones, no es lo mismo en todos o entre salones hay conflicto porque puede que exista la envidia*

*E9: Es buena, no hay tantos conflictos.*

A lo largo de sus respuestas se puede observar en su mayoría que los estudiantes describen que no tienen una buena convivencia escolar, dado que tanto en sus salones como en los demás hay problemas relacionados con la falta de respeto, algunos compañeros molestan a otros y esto se evidencia a través de sentimientos de envidia entre compañeros, de igual forma se presentan conflictos maestro/ estudiante y comunicación de tipo dañada, es decir alzan la voz o tienen a usar palabras soeces, lo cual ha generado que sus contextos educativos se convierta en un constante reto, dado que deben enfrentarse a diario con problemas o dificultades que hace se presenten relaciones disfuncionales entre actores institucionales como ellos mismos lo describen.

Lo anterior, puede generar estrés, malestar y enojo entre compañeros, sentimientos que con el tiempo puede dificultar aún más la convivencia y promover conflictos escolares que si no se tratan a tiempo pueden tener grandes consecuencias como pensar en desertar del colegio, por ello es importante siempre que desde los hogares y desde el aula, siempre se generen espacios de dialogo, de respeto, y de gestión de emociones, para que los estudiantes aprendan a desarrollar estrategias de afrontamientos ante el conflicto y contribuyan a un ambiente más saludable, tranquilo y seguro, tanto para ellos como para los demás actores educativos involucrados.

Ahora bien, para conocer un poco más sobre la convivencia en su contexto escolar se indagó nuevamente a los estudiantes para conocer sobre que personas consideraban ellos se podían presentar situaciones que alteraran con mayor frecuencia la convivencia escolar, a lo que respondieron:

*E1: Con el docente de la materia de español o compañeros*

*E2: Mis compañeros joden mucho y algunos profesores no escuchan, también el coordinador, y con la Profesora Dora.*

E3: *Mis compañeros son conflictivos y a veces con los profesores son groseros.*

E4: *Con la profesora de español y más con la de inglés*

E5: *Con mis compañeros y profesores, sobre todo la profesora de inglés.*

E7: *A veces entre compañeros y profesores porque a veces no nos entendemos*

E8: *Con algunos profesores y también estudiantes que de pronto no saben manejar la convivencia escolar*

E9: *Con compañeros de otros salones o algunos profesores*

E10: *Hay estudiantes que les gusta mucho buscar conflicto o a veces los mismos profesores los generan.*

E11: *Con estudiantes que son muy conflictivos, no les gusta hacer nada, muy pocas veces he visto que los conflictos vengan por parte de los profesores.*

En los relatos aquí obtenidos se destaca que hay sin duda una gran incidencia de problemas de convivencia entre profesores y estudiantes, lo cual denota una falta de estrategias de resolución de problemas entre estos actores, dado que como ellos lo afirman, “no se entiende bien con los profesores, hay compañeros que se han portado groseros, hay muchas fallas en disciplina, en algunos salones se presenta más que en otros”, también manifiestan “dificultades para establecer conversaciones con algunos profesores más que con otros”, por parte de los docentes indican que “los estudiantes no están cumpliendo con sus deberes académicos”, no hay dialogo entre estos actores, lo cual indica que si no se trata a tiempo este tipo de problemas que en algunos casos pasan desapercibidos, incrementa el número de casos en la institución, dado que no se le está prestando la atención necesaria para solucionar los problemas y mejorar las condiciones de convivencia entre actores educativos.

Por otro lado es importante mencionar que las fallas graves ya sea la falta de respeto a docente o estudiantes, pueden o deben repercutir en consecuencia disciplinarias de gran magnitud para los estudiantes y de igual forma para los profesores, ya que ninguno en estos casos puede faltar el respeto ni con palabras, gestos o acciones al otro, y por ello la institución debe contar con una ruta o protocolo que le permita intervenir a otros actores para mediar y dar solución al problema e imponer las sanciones necesarias, para poder controlar este tipo de situaciones, dado que no se debe permitir por ningún motivo que se aumente este número de casos, que aumente la gravedad de las situaciones o que se pasen por alto este tipo de fallas aunque perezcan pequeñas, ya que gran parte de los problemas que se dan en los contextos educativos tienden a aumentar su magnitud debido a que no se han tratado a tiempo y no se les ha prestado la atención necesaria por parte del cuerpo educativo, y para poder brindar un contexto educativo sano, también es importante que la institución cuente con las medidas y estrategias necesarias para prevenir y tratar este tipo de situaciones, ya que hay muchos factores internos y externos que pueden detonar este tipo de situaciones y por tanto, en cada caso debe ser atendido de forma oportuna y con la mayor atención posible.

Por lo anterior para comprender y conocer como la institución está tratando y abordando estos temas y situaciones, se preguntó a los estudiantes que actividades conocían que se realizaran en su institución para mejorar la convivencia escolar, de lo que se obtuvo lo siguiente:

E1: *Mediante el dialogo.*

E2: *jean day y dialogar.*

E3: *Dialogar y ya*



E4: *No realizan ninguna actividad*

E5: *No realizan ninguna actividad*

E6: *Hacían jean day*

E7: *Hacia jean day, pero paso algo y lo quitaron como castigo*

E8: *Dejaban venir con ropa particular y hacían deportes*

E9: *Realizaban jean days o deportes.*

E10: *La verdad no hemos realizado ningún tipo de actividades.*

E11: *Antes si hacían actividades, pero ya no realizan ningún tipo de actividad por problemas*

De lo anterior se puede identificar a través de las respuestas dadas, que una alternativa para intervenir los conflictos son actividades recreativas y de convivencia como los jean day; las cuales son actividades extracurriculares que son organizados por los mismo estudiantes y consisten en asistir un día de la semana al colegio en ropa particular (con jean) y durante este día se pueden realizar actividades acompañadas de música como recreación, bailes, recreación y lo que los estudiantes prefieran para compartir con sus compañeros, sin embargo es importante mencionar ninguno de los entrevistados menciona actividades de carácter educativo, psicológico y orientador.

Por otro lado, se destaca que los estudiantes no tienen claro que otras acciones además del dialogo se deben o se pueden implementar dentro de la institución para promover una sana convivencia, y esto precisamente se debe a la falta de información que hay sobre la importancia de la convivencia escolar, lo cual destaca aún más la urgencia de implementar dentro de la

institución actividades de carácter informativo que muestren rutas a seguir o conductos regulares con acciones de impacto.

Es de mencionar que es una responsabilidad de todos, es decir que todos los actores desde estudiantes, docente, padres de familia y administrativos debe ser parte de las estrategias de transformación para una mejor convivencia escolar, ya que el cuidado, la integridad, el sano desarrollo, la tranquilidad y la educación son factores que le competen a todos, y no solo a los docentes, por tanto cada actor puede involucrarse de forma voluntaria y proponer acciones para mejorar diariamente la convivencia escolar, ya sea mediante convivencia, carteles informativos, actividades integrales, actividades lúdicas, entre otros que permitan a los estudiantes y demás actores aprender a adquirir y desarrollar habilidades comunicativas, de socialización, negociación, escucha activa, empatía, solidaridad, respeto, entre otras habilidades, las cuales van a ser de gran ayuda e importancia para su futuro en todos los contextos en lo que se vean involucrados, y saber tratar este tipo de situaciones va a permitirles crear espacios seguros para ellos y para quienes los rodean.

Para complementar esta información se cuestionó a los estudiantes sobre qué acciones se podrían realizar para mejorar la convivencia dentro de la institución, a lo que contestaron lo siguiente:

E1: *Traer un psicólogo*

E2: *Que traigan un psicólogo*

E3: *Hacer actividades colectivas y un psicólogo*

E4: *Que trajeran un psicólogo*

E5: *Que traigan un psicólogo*

E6: *Integraciones, paseos y excursiones.*

E7: *Más actividades recreativas, mesa redonda para hablar de lo que no nos gusta, que hagan paseos.*

F8: *Hacer algunos deportes, hacer actividades y diálogos entre nuestros compañeros*

E9: *Algunas cosas en que se recreen todas las personas, algunas charlas o paseos, Etc*

E10: *Mas comunicación con nuestros compañeros, o convivir por fuera de la institución.*

E11: *Actividades dinámicas, juegos recreativos y algo que salga de la rutina diaria*

En este grupo de respuestas se puede observar inicialmente una gran diferencia entre la percepción que tienen los estudiantes de noveno (de la E1 a la E5) y decimo (de la E6 a la R11), dado que el primer grupo afirma que de las acciones que se deben implementar para mejorar la convivencia escolar dentro de la institución, es tener el apoyo y asesoramiento de un profesional en psicología, dado que gran parte de los problemas que ellos identifican lo relacionan directamente con problemas mentales y de convivencia que deben ser tratados. Por otro lado, el segundo grupo que corresponde a los estudiantes de grado decimo proponen que las acciones que pueden aportar y mejorar la convivencia escolar en su institución es la realización de paseos, excursiones, deportes, actividades recreativas, entre otras actividades al aire libre lo cual sería de gran ayuda, ya que estas actividades promueven espacios de convivencia, interacción, dialogo, etc.

Por otro lado es importante que cada actividad que se genere ya sea recreativa, informativa, practica o teórica para dar armonía a la convivencia entre actores educativos, debe basarse en el respeto, la aceptación de diferencias y opiniones y debe generar espacios de igualdad e inclusión, dado que todos y cada uno de los actores educativos deben sentirse protegidos, aceptados,

escuchados y atendidos, por ello además de tener en cuenta los aportes de los estudiantes, también debe contemplarse los aportes y opiniones de los docentes y padres de familia, ya que ellos como figuras de autoridad establecen pautas y reglas que por supuesto deben ser tenidas en cuenta desde un ejercicio democrático y no autoritario ni permisivo.

A continuación, se evidencian los aportes realizados por los padres y docentes, sobre la convivencia escolar dentro de la institución y como desde sus conocimientos y experiencia se puede aportar a sano e integral desarrollo de sus hijos y de las nuevas generaciones.

Por lo anterior, se inició la actividad indagando a los padres sobre cómo es la convivencia entre los miembros de la familia, dado que la historia familiar se ha considerado en muchos casos como un elemento que influye directamente en el accionar a los estudiantes, a lo que respondieron:

*E1: Buena, porque se utiliza el dialogo*

*E2: Buena, siempre se incluye a los miembros de la familia para cualquier decisión*

*E3: Regular, tenemos muchas dificultades y a la hora de hablar terminamos peleando*

*E4: Buena, con mi marido siempre se utiliza el dialogo y con nuestros hijos, tratamos de escucharlos*

*E5: Tratando de mejorar como familia, hemos tenido problemas con uno de nuestros hijos y a veces peleamos con mi pareja por eso.*

De forma general se puede observar que las familias de los estudiantes tienen una convivencia funcional en la que han utilizado el dialogo y la escucha activa para tratar los problemas o diferencias familiares y esto con el fin de mantener relaciones asertivas en los diferentes subsistemas que conforman la familia. Sin embargo en algunos casos los padres

expresaron que su convivencia es tensa dado que la comunicación se torna disfuncional, lo cual es importante tenerlo en cuenta, dado que en los años de adolescencia, las emociones, la confusión, el desorden hormonal, los cambios de humor, los cambios de personalidad entre otros factores puede dejarlos más vulnerables a los estudiantes y aunque las situaciones problemáticas no sean de gran magnitud, puede afectarlos en gran medida, dado que desconocen mecanismo de defensa como gestión de emociones, lo cual puede influir directa o indirectamente en sus relaciones interpersonales con sus compañeros o docentes, generando respuestas comportamentales como diferencias entre compañeros, falta de respeto a docentes, irritación, depresión, asilamientos social, bullying, entre otros que pueden y han ocasionado problemas que alteran la armonía y la convivencia en sus contextos educativos. Por consiguiente, es importante que se generen redes de comunicación entre docentes, padres y estudiantes, dado que esto permite tener una visión más amplia de que está generando o detonando acciones conflictivas dentro del aula educativa, y como se puede intervenir de forma asertiva para mejorar y solucionar dichas situaciones.

Complementario a esto se indagó en los padres de familia sobre que percepción tenían ellos sobre las relaciones que tienen sus hijos con sus compañeros del colegio, a lo que respondieron:

E1: *Comparte con algunos de ellos*

E2: *En evolución e integrándose con sus compañeros*

E3: *Regular, ha tenido algunos comportamientos inadecuados*

E4: *Pienso que es buena, pero teniendo en cuenta que está en constante cambio puede variar, pero nosotros como padres de familia somos los que guiamos a nuestros hijos a ser mejor personas.*

E5: *Regular, siempre tengo quejas de mal comportamiento*

Sobre los aportes de los padres acerca de las relaciones entre compañero y sus hijos se pueden observar varias posturas, algunas de ellas es que sus hijos comparten con algunos de sus compañeros, pero no expresan fallas o problemas relacionados con la convivencia escolar, y el hecho que frecuenten con uno de sus compañeros se deduce que puede estar relacionado con la personalidad de cada uno, dado que no para todos es fácil entablar una comunicación de forma rápida, algunos son más tímidos, otros más selectivos, otros simplemente mantiene solido sus grupo de amigos, entre otras razones que pueden influir en que tengan pocos o muchos amigos, sin embargo es importante que los padres estén enterados de la dinámica social de sus hijos y en caso de identificar una dificultad actuar inicialmente desde la red de apoyo familiar.

Otras de las posturas de los padres se caracteriza por que sus hijos si han presentado problemas de comportamientos, los cuales han sido reportados por docentes y compañeros y es de notar que se evidencian sentimientos de preocupación por parte de los padres de familia, dado que ellos son los principales responsables del cuidado de sus hijos y no saber cómo tratar estas situaciones genera aún más preocupación, estrés, ansiedad, miedos y angustia en los padres, algo que se denota en sus relatos; dado que es evidente que desconocen cómo manejar estas situaciones desde sus hogares y la institución no brinda apoyo psicosocial para manejar este tipo de problemas, además es evidente que se están creando algunos baches en las relaciones interpersonales de los estudiantes con los demás actores educativos, debido a una falta de conocimiento, información y manejo de situaciones conflictivas, que los ha llevado a actuar de forma repulsiva o grosera ya sea con compañeros o docentes, y esto además de repercutir en su hoja de vida académica, está afectando también su vida personal.

Por lo anterior, como muestra de su interés y apoyo a la formación de sus hijos, se ha indagado a los padres sobre qué acciones propone que se pueden realizar en la institución para mejorar el clima educativo y brindar un mejor ambiente para sus hijos, a lo que expusieron:

*E1: Más diálogo e integración*

*E2: acciones lúdicas y recreativas dónde degenere más dialogo*

*E3: Establecer reglas de tratos hacia los compañeros, realizar proyectos de cooperación, promover actividades dinámicas*

*E4: Fotos, campañas y salidas de convivencia con los padres de familia y en ellos dar consejería y apoyo emocional en caso de crisis.*

*E5: Capacitar más los niños relacionado a los temas*

Sobre los aportes de los padres para mejorar la convivencia de sus hijos en la institución, muestran como propuesta generar espacios de dialogo, interacción, recreación, juego, cooperación, establecer reglas comportamentales, salidas, apoyo emocional, y capacitaciones. Aportes que son sin duda claves, trascendentales y de gran importancia para la institución y para sus hijos, dado que los padres están conscientes de que construir espacios de convivencia e interacción hacen parte también de brindarles las herramientas necesarias para adquisición de habilidades personales para la vida, y para ellos es importante que los estudiantes tengan la oportunidad de interactuar en otros espacios, de aprender de otras personas, de capacitarse para saber afrontar experiencias conflictivas, y sobre todo de contar con apoyo profesional para tratar momentos de crisis, aspectos que coinciden con sus hijos, dado que tanto padres como estudiantes están conscientes que no siempre pueden solucionar las cosas solos, dado que no saben cómo hablar, como escuchar, no saben cómo abordar estas situaciones y al desconocer todo esto pueden empeorar las situaciones,

por ello es importante buscar ayuda profesional para tener una mejor percepción del problema, de su origen y de cómo solucionarlo, algo que será de gran ayuda para la vida de todos a corto, mediano y largo plazo.

Finalmente, para complementar la información y la comprensión de la convivencia escolar dentro de la institución y mediante un grupo focal, se conocieron los aportes realizados por los docentes, para promover y mejorar la convivencia escolar:

- *Implementación del manual de convivencia.*
- *Establecer y acostumbrar reglas que inviten a la paz y que prohíban el maltrato y la violencia.*
- *Desarrollar prácticas de sana convivencia escolar y excelente comportamiento.*
- *establecer una comunicación más íntima con la familia*
- *Definir criterios de corresponsabilidad.*
- *Desarrollar proyectos de comprensión, actividades dinámicas que mejoren los niveles de participación dentro y fuera de la institución.*
- *Promover un sistema democrático y participativo para la toma de decisiones en la comunidad educativa.*
- *En todos los salones se establece el pacto de aula que es el espacio para generar bienestar.*
- *siempre hay atención y se media para que no haya experiencias desagradables y se aplica el debido proceso.*
- *Destacando los casos que sobresalen en los buenos o mejorar estudiantes hablando y dando ejemplos personales de los integrantes del salón.*
- *Tomar conciencia de su situación actual y proyectarla al futuro.*



De los aportes aquí obtenidos, se puede observar que los docentes además de tener gran conocimientos de la forma en cómo se puede y se deben abordar estas situaciones, tienen grandes aportes que pueden mejorar significativamente la convivencia escolar dentro de la institución, y además algunos de ellos coinciden con los aportes realizados por estudiantes o padres de familia, dado que los tres grupos coinciden en que las dinámicas y las actividades extracurriculares, son sin duda una de las estrategias efectivas para promover la comunicación, integración y armonía entre actores educativos, pero para los docentes también es importante que las reglas y las normas sean conocidas y practicadas por los estudiantes, dado que el hecho de que se generen nuevos espacios de aprendizaje e interacción, no omite el hecho de que las faltas graves no deben omitirse por ningún motivo, y todos los actores deben estar igualmente comprometidos para mejorar su ambiente y su convivencia escolar, y para que haya inclusión en sus contextos, deben respetarse las normas y las acciones deben estar encaminadas a mejorar y crecer personalmente, tanto en el contexto familiar como en el educativo, y para ellos se necesita de compromiso y dedicación por parte de padres, estudiantes y docentes.

Dando respuesta al segundo objetivo específico que es identificar los conflictos que se presentan en el ámbito escolar que involucran a los estudiantes noveno y décimo de la Institución Educativa Niño Jesús de Praga y los mecanismos utilizados para resolverlos. En esta segunda categoría de análisis se tratará el tema de conflicto escolar que se estudió con las respuestas dadas por los estudiantes de 9 y 10 grado de la institución, de igual forma se complementó la información con los aportes dados por los padres de familias y docentes de la institución. Para dar inicio a esta segunda categoría se inició indagando en los estudiantes sobre que pensaban ellos acerca de este tema, a lo que respondieron:

E1: *Puede ser, cuando uno tiene dificultades escolares ya sea de aprendizaje o que le hagan bullying o no se sienta identificado con la profesora.*

E2: *Es cuando el estudiante tiene problemas académicos sea con un profesor o un estudiante y también el bullying, también cuando hay un compañero que coge las cosas sin permiso, o cuando hay agresiones de apodos.*

E3: *Es aquel problema del colegio, ya sea psicológicamente o físicamente problemas como el bullying, la discriminación, el rechazo, entre otros. No solo entre estudiantes si no entre profesores y directivos*

E4: *Para mí, el conflicto escolar es cuando se presenta un problema entre estudiantes o también cuando un estudiante está haciendo bullying y explota y puede agredirlo y golpearlo.*

E5: *no respetar a los compañeros por su apariencia física o mental, el bullying en este colegio yo diría que es mucho ya que en algunos casos los profesores no hacen caso. También que los profesores no están de humor y nos tratan mal.*

E7: *No permiten una buena convivencia y comunicación entre nuestros compañeros y profesores*

E8: *Pienso que son los problemas que tenemos con algunos profesores y amigos y que a veces no dialogamos esos conflictos y sucede muy seguido.*

E9: *Se da porque no hay comunicación para arreglar el conflicto entre quienes lo están haciendo o quien lo está causando.*

E10: *Pienso que el conflicto escolar es un problema muy común que se presenta en la discriminación a los estudiantes, como burlarse de su aspecto físico y esto genera conflicto.*

Una vez estudiadas las respuestas se puede evidenciar que los estudiantes están muy enterados y familiarizados el conflicto escolar dentro de su institución, dado que están experimentando u observando en su quehacer diario, varios problemas que se dan entre actores educativos, en los que se han visto involucrados además de los estudiantes los profesores, algo que es bastante preocupante dado que la anterior categoría los estudiantes mencionaron con gran frecuencia que algunos docentes no tratan bien a los estudiantes y en esta ocasión, siguen confirmando que hay una mala relación con algunos de ellos, lo cual ha generado malestar entre la comunidad y han tenido que enfrentar situaciones desagradables entre docentes y estudiantes, dicho esto es importante mencionar que el hecho de que los docentes estén tan involucrados en este tipo de problemas, es una razón de peso para la institución para empezar a capacitar a los docentes en competencias como la convivencia, resolución de conflictos, gestión de emociones, entre otros, dado que se seguir generando faltas de respeto hacia ambos grupos, va a generar que la institución empiece a degradarse estructural y funcionalmente y por ningún motivo se debe seguir permitiendo que esto problemas sigan escalando, hasta el punto de que sean irreversibles o incontrolables, dado que las consecuencias pueden ser catastróficas, de no atenderse a tiempo y de forma adecuada y profesional.

Por otro lado, otro factor de gran preocupación y que ha generado numerosos conflictos dentro de su contexto escolar es la discriminación, rechazo, y burlas que sufren muchos de los estudiantes, los cuales no han sido tenidos en cuenta, no han sido tratados, los docentes al parecer no están prestando atención a esta situaciones y en lugar de aplicar, innovar o generar protocolos para atender esta situaciones, están dejando que se den y se arreglen por sí mismo o se aumenten los problemas, al igual que la institución, está dejando de lado la importancia de la protección y la integridad que deben de tener los estudiantes dentro de la institución y más en casos de Bullying,

dado que esto se ha demostrado que puede cobrar la vida de estudiantes si no es tratado a tiempo, por lo que es delicado saber que aunque se presentes numerosos casos en la institución, estos al parecer no han sido suficientemente importantes para generar estrategias de atención y prevención temprana.

Por lo anterior y con el fin de conocer más a fondo sobre las perspectivas que tienen los estudiantes sobre el conflicto escolar, se indagó sobre qué causas creían ellos que pueden estar asociadas a este tipo de problemas, a lo que respondieron:

E1: *Puede venir de la familia por problemas y así puede ser por insultos de los profesores.*

E2: *por los apodosos o cuando algún profesor le levanta la voz al alumno.*

E3: *No hay respeto, tolerancia y hay irresponsabilidad*

E4: *Los problemas que traen los estudiantes desde su hogar*

E5: *Falta de empatía, diferentes maneras de pensar y la falta de respeto hacia los demás*

E6: *La mala comunicación, el hecho de no entendernos, no escuchar, falta de respeto, la falta de empatía y tolerancia hacia las demás personas*

E7: *Las diferencias, el bullying, las diferentes formas de pensar o ver al más débil para molestarlo*

E8: *El bullying, palabras que no se miden y se puede llegar a herir a la otra persona, reírse por su aspecto, por su forma de ser, etc*

E9: *El bullying. La envidia, no saber hablar para arreglar el conflicto*

E10: *no expresarse bien, tal vez por lo que todos somos diferentes y pensamos diferente nos cuesta entender a las demás personas.*

De estas respuestas de forma especial se debe destacar la sensatez con la que responde los estudiantes acerca de las causas que pueden generar conflicto escolar, dado que su gran diversidad de repuestas y opiniones destaca sin duda el conocimiento y manejo que tienen acerca del tema y como estos pueden afectar sus vidas o las vidas de sus compañeros; esto no lo han aprendido precisamente de un libro o una revista, sino que han sido experiencias que han tenido que vivir dentro de su misma institución, algo que no debería seguir pasando, dado que la institución debe ser un espacio protector, en el que se cuide y se vele por la tranquilidad de cada estudiante y no debe ser un campo de batalla en el que los estudiantes vayan y tengan miedo de pensar o sentir diferente.

Continuando con esta categoría, se cuestionó a los estudiantes sobre a quién acudía en el caso de presentarse estos problemas de conflicto escolar en la institución, a lo que respondieron:

E1: *A los profesores o a mis padres*

E2: *Yo acudo a algún profesor o a rectoría o a coordinación*

E3: *No acudo a nadie*

E4: *Yo acudiría a un profesor o un adulto porque sería mejor con ellos porque saben resolver*

E5: *No acudo a nadie.*

E6: *Acudiría a mi familia por la confianza que tengo con ellos. O a un profesor para que ayude a solucionar el conflicto*

*E7: Acudiría a una persona la cual tenga la capacidad de solucionar los problemas y que no lo haga más grande y a alguien que inspire confianza*

*E8: Seriamente muchas veces no acudo a nadie porque me gusta estar solo hasta pasar la rabia o a veces acudo a un amigo para que me entienda y buscar una solución.*

De lo anterior se pueden observar varias posturas respecto a quien acuden cuando se presenta un conflicto o incluso a si acudir a alguien o no, por ejemplo algunos de ellos afirmaron que no acuden a nadie, esto en varias ocasiones se debe a como ellos mismos lo afirman a la rabia y enojo que sienten y prefieren estar solos mientras pasa el momento; por otro lado también puede deberse a la falta de confianza que tiene respecto a los adultos, dado que muchas veces pueden sentir que en lugar de ser apoyados y guiados, van a ser regañados y castigados, por lo que prefieren solucionar sus problemas solos; otra razón se debe a que profesores o padres no prestan la atención suficiente a estos problemas y por lo general dejan que pasen el momento y no se actúa para mediar la situación, es decir los mayores toman un rol pasivo en estas circunstancias y prefieren no intervenir para evitar verse involucrados o porque sencillamente no lo consideran importante, a menos de que el problema o el conflicto sea con ellos, algo que al parecer ha sido muy común en esta institución; por otra parte una razón relacionada con la falta de iniciativa de buscar a alguien para enfrentar este problema es que los mismos estudiantes temen a las represarías que sus otros compañeros tomen, dado que muchos de ellos son advertidos si se llega a saber de esta situación, por lo que optan por quedarse callados y evitar que el problema sea aún más grande.

Otras de las respuestas de los estudiantes relacionadas a quien acuden en caso de conflicto escolares fue a sus compañeros o amigos de confianza, algo que es más común ya sea en esta o en cualquier institución, dado que con los amigos se tiene vínculos de amistad y confianza que permiten a los estudiantes hablar, explicar que ha pasado y pedir consejo sobre que podrían hacer

y generalmente este apoyo es uno de los más importantes para cualquier estudiante de su edad, dado que hablar con amigos permite que puedan expresarse sin miedos y sin temores a ser juzgados y construir estos vínculos puede tomar años, por lo que acudir a ellos es una de las primeras alternativas para cualquier estudiante, incluso antes que cualquier adulto sea familiar o docente.

Otra de las opciones que tienen los estudiantes para buscar ayuda han sido los maestros, esto se puede deber a que dentro de la institución quienes acompañan permanentemente los procesos educativos son ellos y se espera su mediación, ayudarlos a comprender que ha pasado y proponer soluciones; además es importante reconocer que aunque a veces las discusiones llevan a serias acciones que deben ser atendidas, los estudiantes reconocen que si las faltas son graves deben ser sancionadas, por ello aunque muchos no acuden a los docentes, quienes lo hacen saben que sea de un lado o de ambos, las sanciones deben ser interpuestas si se falla a las normas del manual de convivencia, dado que si no son corregidas y sancionadas, los problemas a futuro pueden agravar las situaciones y el colegio puede verse seriamente comprometido, además es importante que los docentes en estos momentos estén dispuestos a escuchar y la mayoría de veces acuden a los profesores lo hacen con aquello con los que tienen mayor confianza y con los que esperan dialogar calmadamente para encontrar una situación, por tanto cuando acuden a un docente, generalmente es aquel con el que han construido un vínculo de comunicación y confianza más sólido, y pueden sin problema hablar, mediar y acompañar a través de sugerencias y observaciones frente a las conductas o comportamientos dentro del aula tanto para el estudiante como a su familia.

Finalmente, otra red de apoyo que refieren los estudiantes para resolver conflictos en el ámbito escolar son los padres de familia o acudientes, esta opción sin duda representa de las partes

más importantes y solidas de cada personas que son sus familias y muchas veces tienden a acudir con ellos porque son los padres y madres los principales defensores de sus hijos, son quienes muchas veces por el miedo de sus hijos, hablan e interceden por ellos a cambio de encontrar una solución que los ayude a todos, sin embargo hay que resaltar que aunque esta opción en muchos casos ha sido de gran ayuda para mediar los conflictos dentro de la institución, en otros casos ha sido un agravante, dado que entra el conflicto de intereses y hay ocasiones en las que los hijos que tiene gran parte de la responsabilidad del conflictos son defendidos por sus padres y no aceptan un castigo o una sanción para ellos, dado que desde su rol de padres y protectores no les permite ver los errores que pueden cometer sus hijos; por ello, en este tipo de situaciones es importante contar con la presencia y acompañamiento de los docentes /docentes orientadores, dado que dejar que se resuelve entre padre y estudiantes puede ser contraproducente y ampliar aún más los daños y la gravedad de la situación.

Una vez identificadas las opciones relacionadas a que actores acudir se preguntó a los participantes sobre que cual creían que era la mejor forma de solucionar los conflictos escolares, de lo que se obtuvieron las siguientes propuestas:

E1: *Dialogando con el del problema*

E2: *La mejor manera seria dialogando y llegar a una tregua.*

E3: *Por medio del dialogo*

E4: *Para mí sería el dialogo*

E5: *Seria hablando*

E6: *Charlando y dando la opinión que cada uno tiene sobre el tema o ignorarlo*



E7: *Yo creo que el dialogo es la mejor idea*

E8: *Buscar una solución con alguna persona o ignorar el problema,*

E9: *Mediante la comunicación que es lo más importante*

E10: *Por medio de la comunicación.*

E11: *Por medio de la comunicación*

En las respuestas de los estudiantes se puede observar un consenso sobre que la mejor opción para dar solución a los conflictos escolares es el dialogo o la comunicación, aspecto que es muy importante de reconocer, dado que las principales causas que generar estos conflictos son precisamente las fallas a la hora de comunicarse, por lo que los estudiantes o docentes pueden tender a ofender con malas palabras, burlas, apodos, entre otros mensajes verbales que terminan generando este tipo de problemas dentro de la institución, y para ya sea evitar o solucionar este tipo de problemas es importante que además de comunicarse estén dispuestos a mediar y hablar calmadamente para entender lo que está pasando y como se puede resolver, sin embargo a pesar que el dialogo es una estrategia muy importante y que todos los actores educativos deben aprender a desarrollar habilidades comunicativas y de resolución de problemas para enfrentar estas situaciones, es evidente que desconocen otro tipo de estrategias o acciones que se pueden aplicar para mejorar la convivencia escolar y prevenir o solucionar estos problemas escolares.

Algunas de las estrategias que pueden aplicar dentro de la institución y que pueden tanto prevenir como ayudar a solucionar los conflictos escolares son generar un ambiente sano con la disciplina necesaria para controlar las situaciones, brindar refuerzos positivos que promuevan el buen comportamiento de los estudiantes, socializar constantemente las normas básicas del manual de convivencia para que a diario estén familiarizados sobre sus derechos y también los deberes

que deben cumplir dentro de la institución, otra estrategia pero como ya se ha mencionado es siempre fomentar el dialogo y la comunicación entre actores ya que esto ayuda a la formación de estudiantes y personas, crear actividades para fortalecer y desarrollar las habilidades comunicativas de estudiantes, docentes y padres de familia, también es importante brindar a las estudiantes herramientas para gestionar de forma adecuada las emociones y los conflictos que deben enfrentar a diario, de igual forma se puede impulsar de forma más común el trabajo cooperativo y la participación, dado que esto les ayuda a desarrolla habilidades personales en las que primen los valores, la convivencia, el diálogo entre otros aspectos que van a ser de gran ayuda para su desarrollo persona, académico y profesional a lo largo de sus vida.

Ahora bien, para conocer qué tipo de agresiones son más comunes dentro de la institución y han generado mayor conflicto en este espacio los estudiantes expusieron lo siguiente:

E1: *Entre mis compañeros se da mucho el bullying*

E2: *Los apodos.*

E3: *El agredirse verbalmente*

E4: *Bullying*

E5: *Bullying y robando las cosas que uno necesita*

En sus respuestas se puede observar que el problema con mayor incidencia que ha generado conflicto escolar dentro de la institución es el bullying, es decir que los estudiantes están siendo agredidos en su mayoría verbalmente, es decir que los estudiante se están burlando, insultando, denigrando, acosando, entre otros aspectos, lo que quiere decir que tanto en la institución como en sus hogares hay una ausencia marcada de valores, limite y normas de convivencia, por lo que los

estudiantes están acudiendo a la intimidación y burla para “resolver” sus problemas o diferencias con otros compañeros sin importar que tanto puedan estas palabras o acciones afectar a la vida de los estudiantes.

Este tipo de situaciones son un ejemplo más de como en la institución hacen falta más estrategias de intervención psicosocial, para atender este tipo de situaciones, ya que por lo observado a lo largo de la entrevista este tipo de problemas está aumentando a diario, no se están siendo atendiendo de forma oportuna, los profesores no están mediando estas situaciones, hay un marcado desinterés por este tipo de problemas y esto puede realmente deteriorar la institución en todos sus ámbitos, dado que no se está brindando la ayuda necesaria para resolver estas diferencias, no se están imponiendo normas dentro de la institución y por tanto es necesario y urgente que desde los hogares y desde la institución se construyan espacios de diálogo y capacitación para que este tipo de situaciones mejore y se empiecen a reducir el número de casos, ya que se ha demostrado que de no tratarse a tiempo las consecuencias a largo plazo pueden ser letales.

Una vez identificados los aspectos generales más importante acerca del conflicto escolar, se culminó esta categoría análisis cuestionando a los estudiantes sobre qué consecuencias conocen que trae consigo este tipo de conflictos escolares, a lo que respondieron:

*E1: La expulsión o sacada del salón de clases.*

*E2: Trae el suicidio, expulsión o algunos se retiran.*

*E3: Expulsión y el suicidio*

*E4: Para mi seria si el agresor podría ser expulsado o sacado del salón*

*E5: En algunos casos, expulsión, sanción o un asesinato*

*E6: La expulsión o sanción dependiendo la gravedad del conflicto o problema que se presente*

*E7: Una llamada de atención o firmar observador, en un caso muy grave la suspensión.*

*También podemos ocasionar problemas emocionales a las personas que agredimos*

*E9: podría ir a coordinación, expulsión. Pero lo que va a pasar después es que queda un resentimiento entre algunas personas*

*E10: ese conflicto puede traer una suspensión y una expulsión*

*E11: Si es muy grave el problema se expulsa o suspende. Y si es a nivel personal, podemos ocasionar un daño a la confianza o la autoestima de esa persona.*

Entre sus respuestas se puede observar que la más común y reconocida consecuencia que trae consigo los problemas escolares dentro de la institución es la expulsión, la cual es reconocida por ser académicamente la sanción más alta que puede recibir un estudiante si este ha fallado de forma irreversible a las normas del manual de convivencia, en este caso se podría deber a que se presentó una agresión física o un continuo llamado de atención que no han sido atendidos por parte del estudiante y la institución opta por no seguir brindando educación a este estudiante, dado que en muchos casos para que haya un cambio se necesita de disposición y voluntad y los estudiantes con problemas para convivir dadas sus características personales o historias de vida, tienden a omitir las reglas de convivencia y no están dispuestos a recibir ayuda o aprovechar las nuevas oportunidades, por lo que la institución no tiene otra opción más que sacarlo de la institución para evitar que más estudiantes puedan salir afectados de alguna forma.

Por otra parte algunos de los estudiantes mencionaron que algunas de las consecuencias de los conflictos escolares pueden ser el suicidio o el asesinato, algo que es aunque es triste es también verdadero, dado que en casos como el acoso, los estudiantes que son intimidados y no han buscado

ayuda o no han sido atendidos pueden incluso atentar contra sus vidas o la vida de sus compañeros, ya que no encuentran otra solución más que esta salida, por ello, es importante siempre ya sea desde el rol de docente, padres o compañeros estar atentos a cualquier señal de alerta que puedan presentar los estudiantes, dado que cada uno debe tener la oportunidad de ser escuchados, valorados, asesorado, guiados y protegidos y cada vida es igual de importante, por tanto todos los casos relacionados con los conflictos escolares son urgentes y necesarios de atender, por más pequeños que se vean, dado que independientemente de la magnitud del problema, cada persona procesa estos efectos de una forma diferente en su interior y se desconoce que tanto pueda afectar estos conflictos a los estudiantes, por lo que deben ser atendido, medidos y resueltos de forma oportuna y tranquila.

Para dar respuesta a esta tercera y última categoría que lleva como objetivo específico construir participativamente un manual de resolución de conflictos en el ámbito escolar con los integrantes de la comunidad educativa, se abordará el tema de resolución de conflictos en contextos escolares, y al igual que en los casos anteriores se analizaron las respuestas de los estudiantes de 9 y 10 grado de la institución, y se complementó la información con los aportes dados por los padres de familias y docentes de la institución. Para dar inicio a esta tercera categoría se inició indagando en los estudiantes sobre que actores conocen ellos que intervengan para solucionar los problemas que se generan dentro de la institución, a lo que respondieron:

E1: El director de grupo, el coordinador y rector.

E2: El coordinador, director de grupo o más fuerte, rectora

E3: *El director de grupo, coordinador, rectora, observador, padres de flia.*

E4: *El coordinador, el director de grupo, observador*

E5: *El director de grupo, coordinación o rectora*

E6: *El coordinador, el director de grupo y la rectora*

E7: *Primero el profesor y luego al coordinador, en caso grave, a la rectora*

E8: *La solución de conflictos se puede con profesores, coordinadores*

E9: *El coordinador, profesores, rectora o en algunos casos, estudiantes, pero ellos no tienen tanta autoridad*

E10: *Los administrativos de la institución.*

E11: *Los administrativos, comité de convivencia, dependiendo el grado del problema.*

Entre los estudiante de grado 9 y 10 se puede observar gran similitud en sus respuestas, ya que todos conocen a que actores o autoridades en este caso de la institución pueden acudir para solucionar o tratar este problema, por ejemplo en su gran mayoría los estudiantes responden directamente que profesores, dado que son las figuras con las que comparten más tiempo y en algunos casos con los que tienen mayor confianza para hablar, de igual forma saben que en el caso de ser algo más grave es decir de llegar a agresiones verbales fuerte o hasta físicas es necesario a acudir a otra autoridades como coordinadores y rectores, ya que este caso debe ser reportado, estudiado y analizado y finalmente tratado, y dependiendo de la gravedad deben tomar decisiones con respecto incluso a la presencia de dicho estudiante o estudiantes dentro de la institución. Sin embargo, algo que genera mucho desconcierto entre los estudiantes es la forma o acciones en que las instituciones trata este tipo de situaciones, es decir que método deben aplicar para mediar dichos

conflictos, sin embargo, no es muy claro esto, ya que en sus respuestas se observa gran confusión, como se presenta a continuación:

E1: *El observador o dialogo.*

E2: *Observador y llamada del padre de familia*

E3: *De vez en cuando dialogo, observador, padres de familia y la chanclo terapia*

E4: *Observador, padres de familia y chanclo terapia*

E5: *Observador y padres de familia*

E6: *Protocolos, sanciones y restricciones*

E7: *Protocolo*

E8: *La comunicación y la solución entre todos los que tenemos problemas*

E9: *La comunicación y protocolos o hasta expulsión*

E10: *Protocolos y observador.*

E11: *Con problemas protocolos, lo mayor que he visto es suspensión.*

Tanto en estudiantes de grado 9 como en 10, se evidencia poca información y comprensión sobre qué acciones realiza la institución para dar solución a los conflictos escolares, dado que en sus respuestas una de las más común es “observador” el cual consiste básicamente en un libro en el que cada hoja tiene el nombre y datos de los estudiantes y por cada falla, pero estas fallas no necesariamente son a causa de conflictos sino también porque no llevaron las tareas, por bajo rendimiento, por faltas no justificadas, entre otros, por lo que no se asocian exactamente al reporte de conflictos, por otro lado tampoco es una forma de dar solución a los problemas que hay entre

compañeros o actores institucionales dado que solo se lleva registro de varias acciones, mas no es una forma de solucionarlos.

Por otro lado mencionan también que una forma de solucionar problemas es llamando a los padres, sanciones, expulsiones y restricciones, los cuales más que formas de mediar, son más bien formas de sancionar el comportamiento de los estudiantes, es decir no son formas de dar solución a los problemas que se presentan dentro de la institución y tampoco son las formas en cómo se deben abordar las situaciones, dado que cada institución, docente o directivo debe tener claro y presente que deben tener ruta de atención psicosocial para poder tratar estos problemas de la forma más prudente y menos corrosiva para los estudiantes, en los que prime el dialogo, actividades de reflexión, autoconocimiento, la reconciliación entre otros, los cuales según a edad deben acoplarse a las necesidades y situaciones de los estudiantes, mas no ir directo a una sanción, dado que con estas acciones se puede incluso promover los malos tratos y el aumento de casos y de conflicto dentro y fuera de la institución. Para esto es importante que los estudiantes y toda la comunidad educativa tengan siempre presentes donde y como pueden encontrar este tipo de información, dado que este tipo de información no es para memorizar o leer a diario, sino para conocerla, comprender y tenerla siempre presente, para ellos es importante que dentro del manual de convivencia se expongan las reglas y acciones estrategias que la institución debe realizar para ayudar a los estudiantes y actores educativos en general a dar una solución.

Por otro lado, se preguntó a los estudiantes si conocían que tipo de trabajo articulado se realiza dentro de la institución para la solución de conflictos, sim embargo en estas respuestas es claro que desconocen que es el trabajo articulado, por lo que en sus respuestas se observa gran desconocimiento sobre que alianzas realiza la institución para solucione problemas escolares, como se observa a continuación:



E1: *El manual de convivencia y protocolo*

E2: *Manual de convivencia y protocolo*

E3: *Manual de convivencia y protocolo*

E4: *El manual de convivencia y protocolo*

E5: *Manual de convivencia y protocolo*

En las respuestas del grado 9 se observa que hay gran desconocimiento tanto del concepto del trabajo articulado, como de con que actores la institución trabajar para intervenir situaciones conflictivas dentro de la institución, dado que contestaron manual de convivencia y protocolo, elementos que no están relacionados con la pregunta realizada. Caso similar ocurren en los estudiantes de grado 10, quienes respondieron lo siguiente:

E6: *No colocar notas malas*

E7: *Que dialoguen y lleguen a un acuerdo*

E8: *Dialogo y ser más comprensivos con los compañeros*

E9: *El dialogo y no llamar a los padres de familia*

E10: *el dialogo y tratar de solucionarlo ya sea con un psicólogo*

En este caso se observa de igual forma que desconocen el trabajo articulado que realiza la institución para abordar espacios de conflicto escolar, y a cambio exponen que acciones consideraron que serían una alternativa para abordar este tipo de problemas, algo que también es importante tener en cuenta para construir en forma articulada rutas de acciones para dar soluciones a los diferentes casos de conflicto escolar que se presentan dentro de la institución, pero no se deja

de lado el hecho de hace falta espacios de información y capacitación a los estudiantes para conocer más acerca de su misma institución y como esta está trabajando por mejorar las acciones interventoras en casos de conflictos o en otros casos de interés académico o personal que afecta la vida o integridad de los estudiantes

Para complementar los anteriormente dicho se cuestionó a los estudiantes que soluciones para ellos eran las más adecuadas para resolver conflictos dentro de la institución, a lo que respondieron;

E1: *No colocar notas malas*

E2: *Que dialoguen y lleguen a un acuerdo*

E3: *Dialogo y ser más comprensivos con los compañeros*

E4: *El dialogo y no llamar a los padres de familia*

E5: *el dialogo y tratar de solucionarlo ya sea con un psicólogo*

E6: *La comunicación y aceptar las diferencias que tenemos*

E7: *Más dialogo, no solo regaños y firma de observador*

E8: *La comunicación y el escuchar a las personas y saberlas ayudar*

E9: *La comunicación y que intervengan los profesores*

E10: *El dialogo*

E11: *Pienso que comunicarse bien influye mucho para resolver un conflicto, se tiene que empezar por eso.*

Entre sus respuestas tanto de grado 9 como 10 se puede encontrar que una de las alternativas que más conocen y que según los estudiantes se deberían practicar con más frecuencia dentro del aula de clases es el diálogo o la comunicación entre los actores involucrados, y sin duda esta es una de las alternativas que mejor funciona a la hora de abordar y resolver un problema dado que se da paso a las partes involucradas a explicar que paso, por qué pasó, cómo paso, entre otros elementos que son de gran ayuda para entender un problema y solucionarlos, por lo que sin duda las rutas de atención institucionales deben contemplar esta estrategia para mediar y solucionar conflictos escolares. Por otro lado mencionan también evitar poner notas malas a los estudiantes o no llamar a los padres, estos puntos son cuestionables dado que aunque haya formas de abordar y dar solución a un problema, se deben imponer sanciones como anotaciones en el observador, bajar notas o acudir a más actores como padres o directivos, sin embargo esto depende de la gravedad del asunto y por tanto, no son formas de solucionar problemas sino tipos de sanciones que se deben imponer a los estudiantes si sus fallas fueron graves.

Para complementar esta información se indagó de igual forma en los padres acerca de las categorías de resolución de conflictos, esto con el fin de conocer las diferentes perspectivas que tienen los actores y de qué forma son percibidos los problemas escolares desde sus roles, por ellos se inició indagando a los padres sobre que formas tiene la institución para solucionar conflictos escolares a lo que contestaron:

E1: *El diálogo*

E2: *las reuniones entre padres y diálogos con nuestros hijos.*

E3: *Una de las formas es el diálogo con los padres para poder llegar a solucionar conflictos*

E4: *Reunión con Rector y dar a conocer entre todos las fallas y medidas de mejora*

E5: *Que no se debe permitir conflictos.*

En las respuestas de los padres se puede observar gran similitud con la de los estudiantes, dado que en su mayoría respondieron que es el diálogo o la comunicación la mejor forma de dar soluciones a los problemas internos de la institución, en embargo al igual que sus hijos los padres presentan desconocimiento sobre las rutas, acciones o estrategias que tiene la institución para este tema, es decir que realmente hay un gran vacío de información sobre qué acciones realmente toma la institución para ayudar a los actores educativos a solucionar problemas dentro de la institución, por tanto hay también una falta de divulgación y capacitación tanto a estudiantes como a padres sobre de qué forma se pueden o no tratar los problemas, ya que no es solo contar con la presencia de docente y directivos y hablar del tema sino encontrar la razón de los conflictos, entender y abordarla, pero todo eso se debe realizar mediante acciones estratégicas y psicosociales, las cuales deben ser conocidas, comprendidas y practicadas por todos los actores, ya que esto es una base tanto para su formación académica como para sus vidas.

Por otro lado, además de conocer o no que acciones la institución debe realizar para abordar este tema, se cuestionó a los padres sobre qué acciones consideran ellos importante realizar para intervenir en estos casos, a lo que expusieron:

E1: *Con más profesionales en psicología y trabajadores sociales*

E2: *dándoles oportunidad y tiempos en la institución*

E3: *La Herramienta más importante para la resolución de la convivencia escolar es la mediación y el diálogo, de la misma forma es importante q cada profesor fomente la convivencia*

E4: *Más empatía y comunicación con los estudiantes centrarse también en lo personal de ellos y así lograr entenderlos.*

*E5: Dándoles a conocer la forma del trato y dar más charlas*

En sus respuesta se pueden observar una gran variedad de estrategias importantes y claves a la hora de abordar y solucionar los conflictos escolares como por ejemplo, brindar charlas informativas, las cuales puede servir para a que los actores educativos sepan identificar los diferentes tipos de problemas, a que personas pueden acudir, que acciones deben realizar o con que redes de apoyo cuentan para buscar asesoramiento profesional; por otro lado también los padres mencionan que se debe contar con la asesoría y acompañamiento de profesionales tanto en psicología como en trabajo social, ya que desde sus campos de acciones ellos pueden brindar una mejor orientación tanto a maestros como a estudiantes y demás sobre la forma de solucionar un problema, pueden ayudar a construir estas rutas de atención y acompañamiento y diferentes formas de solucionar las diferencias que se pueden presentar dentro de la institución; y finalmente para los padres mostrar empatía y establecer espacios de comunicación es de gran importancia para brindarles a los actores involucrados la oportunidad de hablar, de expresarse, de defender y de buscar ayuda para tratar los problemas internos o externos que estén presentando los actores.

De otra forma es importante conocer que acciones desde los hogares se realizan para enseñar a los hijos a solucionar conflictos, dado que en gran parte son las historias de vida y sus contextos los que intervienen en las conductas de los estudiantes en determinados casos, por lo anterior los padres respondieron:

*E1: Conocimiento y habilidades*

*E2: más comunicación y confianza mutua*

*E3: Se establecen normas claras para la convivencia en familia donde prevalece el respeto, se toma un espacio para preguntar a nuestro hijo como estuvo su día sí tuvo algún inconveniente para promover la solución de conflictos*

*E4: Hablar qué pasó, porque pasó y mirar múltiples formas de remediar la situación y brindar apoyo.*

*E5: Dándole consejos*

En sus aportes se puede observar que una de las acciones estratégicas que más usan dentro de su hogar es precisamente la comunicación ya que para ellos es de gran importancia conocer que piensan sus hijos, que versión tienen ellos sobre los hechos, dialogar sobre sus emociones, brindarles consejos y establecer de forma clara las limitaciones y las reglas que deben seguir dentro de su hogar, por lo que para ellos es de gran importancia hablar con sus hijos, escucharlos y encontrar juntos una alternativa para solucionar los problemas.

Por lo aquí dicho se planeó de igual forma preguntar a los padres que actividades les gustaría que se realizara dentro de la institución para mejorar las habilidades comunicativas y mediadoras de sus hijos dentro de la institución, a lo que propusieron:

*E1: El deporte*

*E2: juegos de familia y creatividad*

*E3: Reuniones cada mes o dos meses donde podamos interactuar con. Nuestros hijos y de más alumnos y profesores donde se conozca de manera dinámica Cuales son los conflictos q más se presentan en la institución y entre todos podamos solucionar estas diferencias de manera dinámica y participativa.*

*E4: Salidas de convivencias estilo picnic o paseos en los cuales haya una integración y talleres de resolución de conflictos.*

*E5: Un trabajo relacionado al tema*

En sus respuestas sin duda hay una gran variedad de aportes importantes y de gran peso para la construcción de rutas de atención y estrategias de mediación que pueden ser trabajadas desde la institución para dar solución a conflictos entre las cuales se encuentran realizar deporte, ya que este representa una gran forma de interacción, comunicación y mediación tanto física como verbal de las personas y puede ser una gran estrategia para ayudar a desarrollar habilidades de dialogo y comunicación entre actores, de igual forma las salidas recreativas son actividades que ayudan a dispersar la mente de las personas y el aire libre, el cambio de rutinas y la recreación siempre son una forma de reducir el estrés y la ansiedad entre actores, y por tanto ayuda a reducir el número de problemas que se puedan presentar a causa de una mala gestión de emociones, de igual forma realizar actividades extra es una forma también de que los estudiantes por sí mismo desarrollo estrategias para abordar un conflicto y darle solución, ya que en su desarrollo de forma autónoma e independiente puede encontrar mejores formas de tratar las diferencia y si es el caso de buscar soluciones antes de entrar en discusiones o enfrentamientos.

Otro enfoque se tuvo en cuenta para conocer un poco más acerca de la resolución de conflictos dentro de la institución es el de los profesores, quienes son considerados por padres y estudiantes como los actores los más importantes en dentro de la institución, ya que son ellos quienes se comunican e interactúan con mayor frecuencia, de igual forma son quienes siempre están de primeros cuando se presentan diferencias entre estudiantes y son a quienes se acuden de forma más sencilla y rápida por los demás actores para intervenir en este tipo de casos, por ello se indago en ellos mediante grupos focales varios aspectos como que causas consideran que generan

mayor conflicto dentro de la institución, que consecuencias ha traído consigo este tipo de problemas, que elementos consideran importantes en la convivencia escolar y que acciones realizan o se deben realizar para solucionar problemas dentro de la institución.

Para iniciar se dio paso a los aportes que según los docentes generan mayor conflicto dentro de la institución, los cuales según ellos son: falta de dialogo, tolerancia, respeto, conocer los valores; fallas en los procesos de comunicación; diversidad y la pluralidad de interés; se genera atmosfera de competitividad entre los distintos actores institucionales; desconocimiento y praxis de los valores esenciales de la convivencia social. el respeto, la tolerancia, el civismo, el dialogo, la justicia y la solidaridad; incertidumbre y malestar generado por la pandemia- Covid 19; falta de autocontrol y autoestima en la comunidad educativa; desconocimiento y desinterés por los proyectos de vida en los estudiantes de la Institución Educativa Niño Jesús De Praga; desconocimiento de los mecanismos alternativos en la resolución de los conflictos, ausencia de procedimientos, normas y reglas; los conflictos escolares entre estudiantes se generan por molestias entre compañeros siempre por comportamientos agresivos y vocabulario ofensivo entre docentes y padres de familia por llamados de atención al rendimiento académico; generalmente esas relaciones son muy explosivas entre los estudiantes, esto solo lo he observado entre estudiantes y finalmente su situación social, entorno familiar, situación económica.

Entre sus respuestas se puede observar elementos similares a los expuestos por padres y estudiantes, como que una de las causas que ha promovido la presencia de conflictos escolares el desconocimiento de pautas y estrategias para abordar este tipo de problemas, lo cual puede ser un indicador de que la institución realmente no cuenta con una ruta de atención para abordar este tipo de casos, por lo cual es importante que en la institución se empiece a atender de forma más asertiva, oportuna y clara estos casos, y para ello deben contar con un manual, protocolo, guía o proceso



que le indique a los actores educativos como abordar este tipo de problemas, y en el deben contar con información detallada sobre qué pasos se deben seguir para atender de forma oportuna estos casos. Por otro lado, es importante mencionar que las causas que llevan a este tipo de conflictos son de gran diversidad, y cada caso debe tratarse con la seriedad, atención y veracidad posible, ya que todos los casos son importantes y deben ser atendidos oportunamente.

Otro aspecto que se indagó en los docentes y que son de gran importancia para conocer un poco más sobre qué tan grave han sido las situaciones de conflictos escolares dentro de la institución es que consecuencias han traído consigo este tipo de problemas dentro de la institución, a lo que los docentes expusieron: Incomprensión, bullying entre estudiantes, los mejores estudiantes se han retirado de la institución, se ve mucho maltrato entre estudiantes, violencia verbal, física y psicológica; esto es más fuerte después de la pandemia; el maltrato físico, el maltrato verbal, la deserción escolar, la repitencia, la exclusión o rechazo social, la baja autoestima, pérdida de la confianza, bajo del rendimiento escolar.

Entre sus respuestas es claro observar que la falta de estrategias de intervención que hay en la institución está generando efectos adversos sobre la convivencia escolar, ya que en lugar de dar solución a los problemas y diferencias que se presentan, se están aumentando los casos de conflictos, se está afectando la integridad de los estudiantes, se están deteriorando emocionalmente, se presentan espacios de maltrato físico, verbal, psicológicos entre otros, lo cual es una clara alerta sobre la urgencia y necesidad de atender estos caso de forma oportuna y asertiva y además de buscar ayuda profesional para que la institución cuente con una red de apoyo profesional para atender estos problemas y brindarles un espacio más seguro a la comunidad educativa en general.

Con lo anterior se logró conocer a detalle gran cantidad de aportes que tienen tanto estudiantes, padres y docentes sobre las formas que tienen o que se pueden realizar para dar salida o soluciones a los conflictos que se presentan dentro de la institución, sin embargo es importante destacar que hay gran desconocimiento sobre qué acciones hay realmente en la institución para tratar este tipo de problemas, por lo que desde el trabajo social a continuación se propone un manual de resolución de conflictos en el ámbito escolar con los integrantes de la comunidad educativa.

### **Manual de resolución de conflictos en el ámbito escolar con los integrantes de la comunidad educativa**

A continuación, se presenta de forma detallada las características y componentes principales de un manual de resolución de conflictos en el ámbito escolar diseñado desde el trabajo social para construir mecanismos de resolución de conflictos escolares en la Institución Educativa Niño Jesús de Praga de la ciudad de Popayán.

Nombre	Manual de resolución de conflictos en el ámbito escolar con los integrantes de la Institución Educativa Niño Jesús de Praga de la ciudad de Popayán.	
Objetivo	Diseñar mecanismos de resolución de conflictos escolares en la Institución Educativa Niño Jesús de Praga de la ciudad de Popayán.	
Responsables	Brigitte Tatiana Taquez Mallama y Nancy Melenje Gironza	
Institución	Institución Educativa Niño Jesús de Praga	
Fecha	Febrero de 2023	
Fecha de revisión		
Pasos para intervenir un	Identificar el origen o causas del conflicto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Desacuerdos</li> <li>• Diferencia de opiniones o posturas</li> </ul>

conflicto escolar		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigencias no justificadas (un estudiante le reclama a otro porque no le dio copia del trabajo o se burla de su trabajo)</li> <li>• Desigualdad en el trato</li> <li>• Acciones excluyentes</li> <li>• Altos niveles de competitividad</li> <li>• Falta de valores</li> <li>• Causa no identificada (caso especial)</li> <li>• Conflicto de intereses</li> </ul>		
	Identificar el tipo de conflicto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpersonales</li> <li>• Intrapersonales</li> <li>• Grupales</li> </ul>		
	Identificar si hubo agresiones y de qué tipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agresiones verbales (burlas, groserías etc)</li> <li>• Agresiones físicas (golpes, arañones, empujones, repelones etc)</li> <li>• Maltrato psicológico (bullying)</li> <li>• Agresión de tipo sexual</li> <li>• Agresión gestual (descalificando u denigrando a otro compañero)</li> <li>• Agresión relacional (afecta directamente las relaciones de los involucrados)</li> <li>• Acoso cibernético</li> <li>• Acoso a compañeros</li> </ul>		
	Identificar los actores involucrados en	Actor	Si	No
	Estudiantes			
	Docentes			
	Directivos			

	el conflicto escolar	Padres de familia				
	Solicitar asesoría y acompañamiento profesional de otros actores o entidades según el caso	Actor	Si	No		
		Psicólogo				
		Trabajador social				
		Bienestar familiar				
		Policía de infancia o adolescencia				
	Estrategias de atención	Estrategia	Contenido			
		Prevención	Se debe intervenir de manera oportuna en los comportamientos que puedan afectar la integridad de los compañeros para evitar a toda costa que puedan avanzar la gravedad de la situación.			
		Promoción	Se debe promover y fomentar el clima convivencial de la institución mediante el ejercicio de aplicación de los derechos humanos.			
		Atención	Atender de forma inmediata la situación de conflicto, de forma imparcial, clara y responsable.			
		Seguimiento	Se debe monitorear el comportamiento y acciones de los estudiantes y de igual forma			

			promover espacios de capacitación para la prevención de conflictos escolares.	
Identificar el nivel de gravedad				
		<b>Nivel</b>	<b>Suceso</b>	
		1	Se presentaron solo diferencias expresadas de forma oral.	
		2	Se presentaron agresiones físicas y variables entre los involucrados	
	3	Se presentaron agresiones físicas, verbales y psicológicas, problemas relacionados con sustancias psicoactivas		
Según la gravedad del asunto el MEN (2020) sugiere realizar estos procesos de intervención				
		<b>Nivel</b>	<b>Proceso</b>	
		1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mediar pedagógicamente con los actores involucrados</li> <li>2. Fijar soluciones imparciales, justas y equitativas para reparar daños causados y restablecer los derechos de las personas afectadas</li> <li>3. Establecer compromisos y realizar monitoreo</li> </ol>	
	2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar atención inmediata de naturaleza física y psicológica a los involucrados</li> <li>2. Remitir las situaciones a las autoridades administrativas</li> <li>3. Adoptar medidas de protección para evitar posteriores agresiones</li> </ol>		

			<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Informar inmediatamente a padres y/o responsables de los estudiantes</li> <li>5. Crear espacios de dialogo para escuchar las partes involucradas</li> <li>6. Determinar acciones correctivas a quien causo el daño</li> <li>7. Determinar acciones de restauración de derechos a quien se le causó daño</li> <li>8. El caso debe evaluarlo el comité de convivencia escolar, y dar seguimiento a la situación.</li> <li>9. Presentar un informe del proceso y resultados</li> </ol>
		3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar atención inmediata de naturaleza física y psicológica a los involucrados</li> <li>2. Informar inmediatamente a padres y/o responsables de los estudiantes</li> <li>3. Informar a la policía de infancia y adolescencia</li> <li>4. Citar de forma inmediata al comité de convivencia escolar, exponer la situación</li> <li>5. Adoptar medidas de protección para evitar posteriores agresiones a la víctima y a los actores involucrados</li> <li>6. Reportar el caso al sistema de información unificado de convivencia escolar</li> <li>7. Realizar un seguimiento al caso con las autoridades respectivas.</li> </ol>

	Acciones pedagógicas preventivas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Salidas recreativas para generar espacios de sana convivencia, comunicación y buenas relaciones entre actores</li><li>• Realizar dinámicas lúdicas para promover el buen comportamiento y la comunicación</li><li>• Realizar actividades recreativas con todos los actores educativos para fomentar el buen trato y la comunicación.</li><li>• Realizar charlas, y capacitaciones a todos los actores educativos sobre resolución de conflictos, mediación, protocolos de atención y demás elementos relacionados con el tema.</li><li>• Realizar actividades educativas para promover en los estudiantes el autocuidado, y reconocimiento de su entorno para pedir ayuda en el caso de ser necesario.</li><li>• Realizar carteleras sobre los actores y entidades a las que pueden acudir en el caso de que necesiten ayuda o asesoramiento sobre casos personales relacionados con el conflicto sea escolar o en otros de sus entornos</li></ul>
--	----------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Conclusiones

Una vez se indagó acerca de la convivencia escolar de los estudiantes del grado noveno y décimo de la institución educativa niño Jesús de Praga, se logró determinar que se están presentando constantes casos de conflictos escolares que están afectando la integridad y la tranquilidad de la comunidad educativa, por lo cual la institución se ha visto obligado a tomar medidas sancionatorias para acabar con estos problemas pero se ha dejado de lado las estrategia de intervención y mediación de carácter psicosocial para abordar este tipo de situaciones, a esto se le suma la ausencia de información sobre los protocolos de atención en estos casos por parte de todos los actores educativos quienes desconocen a quien acudir en estos casos y cómo proceder.

Los tipos de conflictos que se han identificado entre los estudiantes de 9 y 10 grado de la institución educativa niño Jesús de Praga, han sido de diferente naturaleza ya que se han presentado problemas de bullying, agresiones verbales como groserías o frases despectivas, o señalamientos inapropiados a los compañeros, algunas agresiones físicas como lo han sido: empujones, repelones o aruñones, y también se han presentado casos de maltrato psicológico dado que los estudiantes son víctimas de chistes, señalamientos o intimidaciones por otros compañeros. También los estudiantes reportan que algunos maestros los regañan mucho o no son pacientes, por lo que evitan la comunicación con él y esta se manifiesta de tipo nula. De acuerdo a lo anterior se hace necesario la presencia de profesionales psicosociales con la idoneidad para brindar acompañamiento e intervención.

Por otro lado algunas de las principales causas que generaron conflictos dentro de la institución están relacionadas con la falta de valores como el respeto, la tolerancia y el dialogo entre actores, falta de educación sobre convivencia escolar, divergencia entre formas de pensar o actuar, falta de autocontrol de las personas, desconocimientos de los formas de mediación de conflictos, y también



la presencia de entorno familiares y personales que han influido a los estudiantes y otros actores a actuar de forma inapropiada con sus compañeros o docentes.

Por otro lado, se evidenció que la institución no ha contado con la suficiente información y herramientas para abordar situaciones conflictivas dentro de la institución, por lo que no se reportan protocolos de atención integral que brinde acompañamiento y asesoramiento oportuno a los actores involucrados, por ello es importante la presencia de la Secretaria de Educación Municipal y sus programas que intervengan, promuevan y fortalezcan espacios de dialogo, capacitación, orientación y atención a la situaciones de conflicto que en la actualidad siguen viviéndose en la institución; así como también de otras instituciones como el ICBF, la Policía Nacional, etc.

## **Recomendaciones**

- Desde la perspectiva de un trabajador social, considero que la recomendación de involucrar a más docentes en futuros proyectos es fundamental. La colaboración interdisciplinaria, especialmente con educadores comprometidos, enriquece significativamente nuestras intervenciones con estudiantes y comunidades. La participación limitada de docentes en un proyecto puede restringir la diversidad de perspectivas y conocimientos disponibles, lo que podría afectar la calidad de las estrategias de intervención.

La experiencia y el compromiso de los docentes son invaluable para diseñar intervenciones efectivas que aborden las necesidades reales de los estudiantes. La colaboración activa con maestros dispuestos a mejorar y adaptar sus enfoques puede llevar a soluciones más sólidas y a un mayor impacto en el bienestar de los estudiantes. Es esencial fomentar una cultura de trabajo en equipo y apoyo mutuo entre los profesionales de la educación y el trabajo social para garantizar una atención integral y eficaz a quienes más lo necesitan.

- Los directivos tienen la capacidad de influir en las políticas y prácticas institucionales, por lo que su compromiso es clave para abordar y mejorar la dinámica de los conflictos en las escuelas. Además, su liderazgo es fundamental para garantizar que se implementen medidas y recursos necesarios para proporcionar un ambiente seguro y de bienestar tanto para los estudiantes como para el personal educativo.

En resumen, la participación activa de personal directivo en la gestión de conflictos y la promoción de un entorno educativo seguro es un paso crucial hacia la mejora de la calidad de la educación y el bienestar de todos los actores involucrados. La

colaboración entre trabajadores sociales y líderes educativos puede llevar a soluciones más efectivas y a un ambiente más saludable en las instituciones educativas.

- Se recomienda algunas autoridades como lo son: secretaria Municipal de Popayán, Policía de infancia y adolescencia o Bienestar Familiar, realizar actividades institucionales a través de la gestión de la Institución Educativa para conocer sobre protocolos de atención, acciones, gestiones, herramientas y estrategias interinstitucionales para atender conflictos dentro de los colegios.
- Por otro lado, es importante generar procesos educativos desde las aulas dirigido a los padres de familia sobre la importancia del dialogo, la gestión de emociones, la atención, la confianza, el compromiso entre otros elementos que les permita tener relaciones fuertes con sus hijos y puedan identificar desde el hogar situaciones de riesgo para atender a tiempo.
- Desde el trabajo social es importante mencionar que la intervención en espacios de conflictos escolares es una oportunidad para brindar a los estudiantes el acompañamiento profesional necesario para abordar situaciones conflictivas en los que se vea comprometida su vida, su salud mental o física y su integridad, los cuales son una prioridad tanto para los profesionales sociales y educativos como para la institución y la familia.

## Referencias bibliográficas

- BBC News. (25 mayo 2022). Salvador Ramos: lo que se sabe del joven autor del ataque en una escuela en el que murieron 19 niños y dos maestras. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-61574275>
- Benitez, F; Carrisal, A; Tejeida, R; & Coria, A. (2022). El enfoque sistémico para el abordaje del fenómeno turístico desde una perspectiva transdisciplinar y compleja. *Publicación semestral*. 8 (No. Especial). P. 96-101. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/investigium/article/download/9898/9743/>
- Borrego, A, y Carrero, M. (2008). Participación comunitaria como dinámica de satisfacción de necesidades en la comunidad la Estrella – La Vega. [Trabajo de grado de sociología, Universidad Católica Andrés Bello]. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3152.pdf>
- Bronfenbrenner, U. (1976). The ecology of human development: history and perspectives. *Psychology*, 19(5), 537-549. <https://psycnet.apa.org/record/1980-30087-001>
- Carrillo, M. F. (2018). Factores asociados a la participación ciudadana en el presupuesto participativo del gobierno local. [Tesis de maestría, Universidad Libre del Norte]. <https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/8674/137811.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cadenas, H. (2016). La función del funcionalismo: una exploración conceptual. En: Sociologías. 18 (41). pp. 196-214. <https://www.scielo.br/pdf/soc/v18n41/1517-4522-soc-18-41-00196.pdf>
- Calderón-Concha, P. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista de paz y conflictos*, (2). España. <https://www.redalyc.org/pdf/2050/205016389005.pdf>
- Camacho, A; Paz, A; y Prado, M. (2019). Factores actitudinales presentes en la resolución de conflictos escolares en estudiantes de noveno grado de la Institución Educativa Fundación Bachillerato Académico Cíclico De La Ciudad De Popayán. [Trabajo de grado]. Fundación Universitaria de Popayán. <http://unividafup.edu.co/repositorio/files/original/dcf675d3b59f4f8245faf4eb2d3e7978.pdf>
- Campos, L. Y; Jurado, H. F. Rivera, V. M. (2017). Estrategias para la resolución de conflicto escolar entre los estudiantes de grado cuarto de las I.E.D. Reino de Holanda. Trabajo de grado de especialización. Bogotá. P. 1-141. <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1448/camposyancy2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cánovas M. C. (2009). Vigotsky y Freire dialogan a través de los participantes de una comunidad virtual latinoamericana de convivencia escolar. *Revista Electrónica: Actualidades Investigativas en Educación*, 9 (4).
- Cascon, P. (2000). Educar para la paz y el conflicto. Barcelona: Cisspraxis.
- Chaux, E. (2011). Múltiples perspectivas sobre un problema complejo: comentarios sobre cinco investigaciones en violencia escolar. *Psykhé* (Santiago), 20(2), 79-86.

- Colmenares, M. (2011). Investigación-acción participativa: una metodología integradora del conocimiento y la acción. *Revista Latinoamericana de Educación*, 3 (1), 102-115.  
<https://revistas.uniandes.edu.co/index.php/vys/article/view/7540>
- Feixas, G; Muñoz, D. Compañ, F; & Montesano, A. (2016). El modelo sistémico en la Intervención familiar. Universitat de Barcelona. P. 153.  
[https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/31584/6/Modelo\\_Sistemico\\_Enero2016.pdf](https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/31584/6/Modelo_Sistemico_Enero2016.pdf)
- Fernández, I. (2010). Prevención de la violencia y resolución de conflictos. Narcea Ediciones.
- Fried, D. (1994). Modelo sistémico y Psicología Comunitaria. *Psykhe*. 3 (2).  
<https://redae.uc.cl/index.php/psykhe/article/view/20141/16649>
- Freire, Paulo. (1985). *“La educación como práctica de la libertad”*. Siglo XXI, Madrid. P. 1-154
- Gutierrez, G. (2013). Gonzalo. Teoría general de sistemas. Ed. 1. Bogotá D. C: Editorial USTA. Universidad de Santo Tomás. P. 1 - 90.  
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/23242/Teor%C3%ADa%20general%20de%20sistemas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández Sampieri, Fernández, Y Baptista. (2014). Metodología de la investigación. 6 ed. México: Mc Graw Hill. p. 115. ISBN 978-1-4562-2396-0
- Herrera, J. (2002). Trabajo Social Comunitario.  
<https://juanherrera.files.wordpress.com/2008/05/trabajo-comunitario.pdf>
- Institución Educativa Niño Jesús de Praga. (Consultado el 1 de octubre de 2022). Presentación.  
<http://ieninojesusdepraga.blogspot.com/2011/01/presentacion.html>

- Navarrete, M. (2016). El papel del trabajo social en el ámbito educativo. *Folios de humanidades y pedagogía*. pp. 37 – 46.  
[https://revistas.pedagogica.edu.co/index.php/FHP/article/download/6418/6049/18533#:~: text=Generalmente%2C%20se%20considera%20que%20al,comunidad%20educativa%20 \(Corrosa%20et%20al%2C](https://revistas.pedagogica.edu.co/index.php/FHP/article/download/6418/6049/18533#:~:text=Generalmente%2C%20se%20considera%20que%20al,comunidad%20educativa%20(Corrosa%20et%20al%2C)
- Nicolescu, B. (2006) *La transdisciplinariedad. Manifiesto*, Mónaco: Editions du Rocher.  
<http://basarab.nicolescu.perso.sfr.fr/ciret/espagnol/visiones.html>
- Oliveira, G. (2015). Investigación Acción Participativa: una alternativa para la epistemología social en Latinoamérica. *Revista de Investigación*, 39(86), 271-290.  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1010-29142015000300014&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1010-29142015000300014&lng=es&tlng=es).
- Parsons, T. (1966). *Societies: Evolutionary and Comparative Perspectives*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1966. Citado en CADENAS, H. (2016) La función del funcionalismo: una exploración conceptual. *Sociologías*. 18 (41), 196-214. 2016.  
<https://doi.org/10.1590/15174522-018004107>
- Paulero, P. (2020). Conflictos Escolares: Estudio de las representaciones de los docentes de escuelas primarias públicas de CABA acerca de los conflictos entre adultos. *Propuesta Educativa*. 1 (53). pp. 125-128.  
<https://www.redalyc.org/journal/4030/403064166013/html/>
- Paz, S. (2007). Problemas en el desempeño escolar y su relación con el funcionalismo familiar en alumnos de EGB 1. *Revista de la facultad de medicina*. 8(1). p. 27 – 31.  
[https://www.fm.unt.edu.ar/Dependencias/revistafacultad/vol\\_8\\_n\\_1\\_2007/cap5.pdf](https://www.fm.unt.edu.ar/Dependencias/revistafacultad/vol_8_n_1_2007/cap5.pdf)

- Pérez, A. E. y Gutiérrez. M. D. (2016). El conflicto en las instituciones escolares. Ra Ximhai. Universidad Autónoma Indígena de México El Fuerte, México. 12 (3). pp. 163-180
- Powell, R., Single, H., & Loyd, K. (1996). Focus Groups in Mental Health Research: Enhancing the Validity of User and Provider Questionnaires. *International Journal of Social Psychiatry*. 42(3), 193-206. Referenciado de Rodas, F., & Pacheco. V. (2020). Grupos Focales: Marco De Referencia para su implementación. *INNOVA Research Journal*, 5(3), 182–195. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.2020.1401>
- Puyol, B. y Hernández, M. (2009) Trabajo Social en Educación . *Qurrriculum*, 22: 97-117. [https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/13919/Q\\_22\\_%282009%29\\_05.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/13919/Q_22_%282009%29_05.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quintero, A. (2001). Los aportes del Trabajo Social al análisis de la Familia. *Revista de trabajo social*, (3), 104-125. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/42431>
- Ramírez, I. (2003). El trabajo social familiar. [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5896/1/ALT\\_01\\_03.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5896/1/ALT_01_03.pdf)
- Ramón, P; García, L. y Olalde A. (2020). Conflictos escolares en la ciudad de Machala, Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*. 26. P. 1-10. <https://www.redalyc.org/journal/280/28064146016/html/>
- Rayo, C. y Perdomo, S. (2016). Estrategias para afrontar el conflicto. Universidad de Antioquía. Colombia. Trabajo de grado de maestría. P.1-82. [http://ayura.udea.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/2353/1/D0245\\_yuney\\_sophia.pdf](http://ayura.udea.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/2353/1/D0245_yuney_sophia.pdf)



- Ríos, J. (2013). Diseño de una propuesta pedagógico-didáctica, con enfoque crítico social con base en una guía como eje de enseñanza aprendizaje en el área de Economía, en la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, Fundación Universitaria los Libertadores [Tesis maestría, Universidad Tecvirtual Escuela De Graduados En Educación]. Pp. 1-199  
[https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/3071/2013\\_Tesis\\_Rios\\_Vasquez\\_Juan\\_Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/3071/2013_Tesis_Rios_Vasquez_Juan_Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, G; Gil, J. y García, E. (1996). Metodología de la investigación cualitativa. Ediciones Aljibe, Granada (España). P. 1-37  
[https://cesaraguilar.weebly.com/uploads/2/7/7/5/2775690/rodriguez\\_gil\\_01.pdf](https://cesaraguilar.weebly.com/uploads/2/7/7/5/2775690/rodriguez_gil_01.pdf)
- Rodríguez, E. (2019) La terapia centrada en esquemas de Jeffrey Young. Avances En Psicología, 17(1), 59-74.  
<http://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/1908>
- Santamaría, L. (2018). Propuesta Pedagógica para la Resolución de Conflictos en el Aula de Clase en una Institución Educativa del Municipio de Piedecuesta, Santander. [Trabajo de grado de maestría en Educación]. Universidad Autónoma de Bucaramanga. P.1-218.  
[https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/2647/2018\\_Tesis\\_Lina\\_Esperanza\\_Santamaria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/2647/2018_Tesis_Lina_Esperanza_Santamaria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Silva-García, G. (2008). La teoría del conflicto. Un marco teórico necesario. Prolegómenos. Derechos y valores, 11(22). <https://www.redalyc.org/pdf/876/87602203.pdf>

Torrigo, E; Santín, C; Villas, A; Méndez, D; López, M. (2002). El modelo ecológico de Bronfrenbrenner como marco teórico de la Psicooncología. *Anales de Psicología*, 18 (1).

<https://www.redalyc.org/pdf/167/16718103.pdf>

Unesco. (2008). Higher education in Latin America and the Caribbean. Unesco. <https://www.iau-hesd.net/organizations/5112-unesco-iesalc-international-institute-higher-education-latin-america->

and#:~:text=The%20UNESCO%20International%20Institute%20for,Spanish%20abbreviation)%20established%20in%201974.

Vásquez, L. (2018). Principales problemas de convivencia escolar en adolescentes de grado octavo en un colegio privado de la ciudad de Popayán. [Trabajo de grado de maestría en educación]. Universidad del Cauca. P. 1-89.

<http://repositorio.unicauca.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1126/Principales%20problemas%20de%20convivencia%20escolar%20en%20adolescentes%20de%20grado%20octavo%20en%20un%20colegio%20privado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## **Anexos**

Anexo 1. Entrevista a padres de familia

### **PREGUNTAS PARA LOS GRUPOS FOCALES A PADRES DE FAMILIA**

**NOMBRE:**

**OCUPACIÓN:**

**GRADO ESCOLAR DE SU HIJO (A):**

#### **CONFLICTO ESCOLAR**

1. ¿Qué casos conoce cercano o lejanos de sus hijos que han generado conflictos escolares?
2. ¿Qué causas considera que generar conflictos entre los estudiantes, profesores o padres de familia dentro de la institución?
3. ¿Considera que la institución está agravando o mejorando los conflictos escolares entre actores institucionales (estudiantes, docentes y padres)? ¿por qué?
4. ¿Qué papel creen que juegan los docentes dentro de las experiencias conflictivas escolares en la institución?

#### **CONVIVENCIA ESCOLAR**

1. ¿Cómo es la relación de convivencia entre los miembros de su familia?
2. ¿Cómo cree que es la relación de sus hijos con sus compañeros dentro de la institución?
3. ¿Qué acciones consideran que pueden realizar la institución para mejorar el clima convivencia en la institución?
4. ¿Qué habilidades creen que deben desarrollar los estudiantes para mejorar la convivencia escolar?

#### **RESOLUCION DE CONFLICTOS**

1. ¿Qué conocen en la familia sobre las formas que tiene la institución de solucionar conflictos entre actores institucionales (estudiantes, docentes y padres de familia)?
2. ¿Cómo considera que la institución puede apoyar a los actores institucionales para mejorar la convivencia escolar?
3. ¿Qué acciones usan dentro de su familia para promover la resolución de conflictos?
4. ¿Cuál cree que es el papel de la familia dentro de la resolución de conflictos?
5. ¿Qué actividades quisiera realizar en la institución con su hijo para mejorar las habilidades comunicativas y mediadoras entre actores institucionales?

Anexo 2. Entrevista a docentes.

## **PREGUNTAS PARA LOS GRUPOS FOCALES A DOCENTES**

**NOMBRE:**

**ÁREA QUE DICTA:**

**GRADO:**

### **CONFLICTO ESCOLAR**

1. ¿Qué causas considera que generan conflicto escolar entre actores instituciones (estudiantes, docente y padres de familia)?
2. ¿Cuáles han sido las principales consecuencias de una mala gestión del conflicto escolar que ha tenido que experimentar dentro de la institución?
3. ¿Cómo interactuar con sus estudiantes en caso de conflicto escolar?
4. ¿Cómo relaciona las emociones con los contextos conflictivos?
5. ¿Cuándo los estudiantes acuden a usted por un conflicto escolar, como responde a esta situación?

### **CONVIVENCIA ESCOLAR**

1. ¿De qué forma promueve entre sus estudiantes una actitud positiva para mejorar la convivencia escolar?
2. ¿Cómo les motiva a realizar aquellos que les cuesta (saludar, explicar, hablar tranquilamente etc)?
3. ¿Qué actividades promueve frente a sus estudiantes que les facilite la expresión de sus sentimientos antes sus compañeros, maestros y familia?
4. ¿Qué factores internos o externos considera que dificultan la convivencia escolar entre estudiantes?

### **RESOLUCION DE CONFLICTOS**

1. ¿Qué estrategias educativas cree que se podrían realizar en la institución para la resolución de conflictos?
2. ¿Qué protocolos propone la institución para la resolución de conflictos entre actores institucionales?
3. ¿Qué pape considera que juega a familia en la resolución de conflictos escolares?
4. ¿Qué función juegan los docentes en la resolución de conflictos escolares?
5. ¿Qué herramientas considera importantes para la resolución de conflictos en la institución?

### Anexo 3. Respuestas de los estudiantes a la entrevista

Estudiantes de 9°						
Conflicto escolar						
N°	Pregunta	E1	E2	E3	E4	E5
1	¿Qué piensas del conflicto escolar?	Puede ser, cuando uno tiene dificultades escolares ya sea de aprendizaje o que le hagan bullying o no se sienta identificado con la profesora.	Es cuando el estudiante tiene problemas académicos sea con un profesor o un estudiante y también el bullying, también cuando hay un compañero que coge las cosas sin permiso, o cuando hay agresiones de apodos.	Es aquel problema del colegio, ya sea psicológicamente o físicamente problemas como el bullying, la discriminación, el rechazo, entre otros. Son problemas que están en el conflicto escolar. No solo entre estudiantes si no entre profesores y directivos	Para mí, el conflicto escolar es cuando se presenta un problema entre estudiantes o también cuando un estudiante está haciendo bullying y explota y puede agredirlo y golpearlo. Ese sería un caso de conflicto escolar para mí.	El conflicto para mí es no respetar a los compañeros por su apariencia física o mental, ya que en algunos casos las personas no siempre están de buen humor, el bullying en este colegio yo diría que es mucho ya que en algunos casos los profesores no hacen caso de que los estudiantes están siendo atacados. También que los profesores no están de humor y nos tratan mal.
2	¿Cuáles crees que son las principales causas del conflicto escolar?	Puede venir de la familia por problemas y así puede ser por insultos de los profesores.	Las causas son por los apodos o cuando algún profesor le levanta la voz al alumno.	No hay respeto, tolerancia y hay irresponsabilidad	Algunas de las causas según Wikipedia sería el bullying o acoso escolar.	Los problemas que traen los estudiantes desde su hogar
3	¿Cuándo se da un conflicto escolar a quien acudes?	A los profesores o a mis padres	Yo acudo a algún profesor o a rectoría o a coordinación	No acudo a nadie	Yo acudiría a un profesor o un adulto porque sería mejor con ellos porque saben resolver	No acudo a nadie.
4	¿Cuál crees que es la mejor manera de resolver un conflicto?	Dialogando con el del problema	La mejor manera sería dialogando y llegar a una tregua.	Por medio del dialogo	Para mi sería el dialogo	Sería hablando
5	¿Qué tipo de agresión conoces que han dado por parte de tus compañeros?	Entre mis compañeros se da mucho el bullying	Los apodos.	El agredirse verbalmente	Bulling	Bulling y robando las cosas que uno necesita

6	¿Qué tipo de consecuencias consideras que traen las agresiones en las instituciones educativas?	La expulsión o sacada del salón de clases.	Trae el suicidio, expulsión o algunos se retiran.	Expulsión y el suicidio	Para mí sería si el agresor podría ser expulsado o sacado del salón	En algunos casos, expulsión, sanción o un asesinato
Convivencia escolar						
	¿Cómo describes la convivencia escolar dentro de tu institución?	Es regular por que no todo es igual.	Con mis compañeros me llevo regular	Regular	Para mí no sería tan bueno porque joden mucho	No saben dialogar los profesores ni estudiantes.
	¿Con que personas de la institución se presentan con mayor frecuencia situaciones que alteren la convivencia escolar?	Con el docente de la materia de español o compañeros	Mis compañeros joden mucho y algunos profesores no escuchan, también el coordinador, y con la Profesora Dora.	Mis compañeros son conflictivos y a veces con los profesores son groseros.	Con la profesora de español y más con la de inglés	Con mis compañeros y profesores, sobre todo la profesora de inglés.
	¿Qué actividades realizan en la institución para el mejoramiento de la convivencia escolar?	Mediante el dialogo.	El yinday y dialogar.	Dialogar y ya	No realizan ninguna actividad	No realizan ninguna actividad
	¿Qué acciones consideras que se pueden realizar en la institución para mejorar la convivencia escolar?	Traer un psicólogo	Que traigan un psicólogo	Hacer actividades colectivas y un psicólogo	Que trajeran un psicólogo	Que traigan un psicólogo
Resolución de conflictos						

¿Cuándo se presenta una situación de alteración de la convivencia, que actores intervienen para el planteamiento de soluciones?	El director de grupo, el coordinador y rector.	El coordinador, director de grupo o más fuerte, rectora	El director de grupo, coordinador, rectora, observador, padres de flia.	El coordinador, el director de grupo, observador	El director de grupo, coordinación o rectora
¿Qué métodos utiliza la institución para la solución de conflictos?	El observador o dialogo.	Observador y llamada del padre de familia	De vez en cuando dialogo, observador, padres de familia y la chanclo terapia	Observador, padres de familia y chanclo terapia	Observador y padres de familia
¿Qué tipo de trabajo articulado se realiza dentro de la institución para la solución de conflictos?	El manual de convivencia y protocolo	Manual de convivencia y protocolo	Manual de convivencia y protocolo	El manual de convivencia y protocolo	Manual de convivencia y protocolo
¿Según su criterio, cual crees que es la mejor solución para resolver los problemas dentro de tu institución educativa?	No colocar notas malas	Que dialoguen y lleguen a un acuerdo	Dialogo y ser más comprensivos con los compañeros	El dialogo y no llamar a los padres de familia	el dialogo y tratar de solucionarlo ya sea con un psicólogo

Estudiantes 10°							
Conflicto escolar							
N°	Pregunta	E6	E7	E8	E9	E10	E11
1	¿Qué piensas del conflicto escolar?	el conflicto escolar es algo que siempre va a estar presente en las instituciones ya que todos somos diferentes y diversos, lo importante es buscar las maneras adecuadas de solucionarlos.	No permiten una buena convivencia y comunicación entre nuestros compañeros y profesores	Pienso que son los problemas que tenemos con algunos profesores y amigos y que a veces no dialogamos esos conflictos y sucede muy seguido.	Se da porque no hay comunicación para arreglar el conflicto entre quienes lo están haciendo o quien lo está causando.	Pienso que el conflicto escolar es un problema muy común que se presenta en la discriminación a los estudiantes, como burlarse de su aspecto físico y esto genera conflicto.	El conflicto escolar se debe por muchas situaciones diferentes, muchas veces es por falta de comunicación o tal vez porque no se saben expresar de la mejor manera.
2	¿Cuáles crees que son las principales causas del conflicto escolar?	Falta de empatía, diferentes maneras de pensar y la falta de respeto hacia los demás	La mala comunicación, el hecho de no entendernos, no escuchar, falta de respeto, la falta de empatía y tolerancia hacia las demás personas	Las diferencias, el bullying, las diferentes formas de pensar o ven al más débil para molestarlo, esos serian algunos conflictos escolares.	El bullying, palabras que no se miden y se puede llegar a herir a la otra persona, reírse por su aspecto, por su forma de ser, etc	El bullying. La envidia, no saber hablar para arreglar el conflicto	Pienso que las causas se deben a la manera de no expresarse bien, tal vez por lo que todos somos diferentes y pensamos diferente nos cuesta entender a las demás personas.
3	¿Cuándo se da un conflicto escolar a quien acudes?	Acudiría a mi familia por la confianza que tengo con ellos. O a un profesor para que ayude a solucionar el conflicto	Acudiría a una persona la cual tenga la capacidad de solucionar los problemas y que no lo haga más grade y a alguien que inspire confianza	Seriamente muchas veces no acudo a nadie porque me gusta estar solo hasta pasar la rabia o a veces acudo a un amigo para que me entienda y buscar una solución.	Acudiría si estoy dentro del colegio al coordinador o rectora porque son los que pueden sobrellevar ese problema, si es fuera de la institución, acudiría a mis padres o algún familiar.	Acudiría a un docente o a los administrativos del colegio, o en casi de que haya psicólogos o trabajadores sociales, acudiría a ellos	Cuando es verdaderamente personal, no me gusta acudir a nadie porque no me gusta molestar a la gente, pero cuando es de alguien más, me gusta buscar soluciones.



4	¿Cuál crees que es la mejor manera de resolver un conflicto?	Charlando y dando la opinión que cada uno tiene sobre el tema, o si es algo pequeño que no me genere daño o involucre, lo ignoro.	Yo creo que el dialogo es la mejor idea ya que hablamos de lo que no nos gusta, las diferencias que tenemos, ya que quedarse callado no es bueno porque en algún momento podemos explotar y va a ser peor el problema	Buscar una solución con alguna persona o ignorar el problema, saber tratar algo para no tener inconvenientes más adelante	Mediante la comunicación que es lo más importante para que después no lleguen el caso al tierrero.	Por medio de la comunicación.	Por medio de la comunicación y si esas personas tienen la voluntad de resolver el conflicto porque pienso que no se debe obligar.
5	¿Qué tipo de agresión conoces que han dado por parte de tus compañeros?	Baja autoestima, falta de confianza en sí mismo, sentirse aislados.		Solucionaría el problema con la persona y alguien mayor mediante un dialogo, pero también se llevaría una expulsión por cometer un problema muy grave			
6	¿Qué tipo de consecuencias consideras que traen las agresiones en las instituciones educativas?	La expulsión o sanción dependiendo la gravedad del conflicto o problema que se presente	Una llamada de atención o firmar observador, en un caso muy grave la suspensión. También podemos ocasionar problemas emocionales a las personas que agredimos		5. Se pierde la comunicación con esa persona, podría ir a coordinación, protocolo o incluso expulsión. Pero lo que va a pasar después es que queda un resentimiento entre algunas personas	La envidia, ña discriminación y en el caso de llegar a mayores ese conflicto puede traer una suspensión y una expulsión	Creo que es dependiendo lo que haya hecho a nivel institucional. Si es muy grave el problema se expulsa o suspende. Y si es a nivel personal, podemos ocasionar un daño a la confianza o la autoestima de esa persona.
Convivencia escolar							

¿Cómo describes la convivencia escolar dentro de tu institución?	La convivencia en la institución está bien, pero se podría mejorar	Mala, porque siempre hay algo que impide la buena convivencia.	La convivencia escolar la considero buena y a veces mala por la conducta de algunos compañeros.	Es muy buena en algunos salones, no es lo mismo en todos o entre salones hay conflicto porque puede que exista la envidia	Es buena, no hay tantos conflictos.	Entiendo que es tener paz interior, pienso que la convivencia se logra entre todos.
¿Con que personas de la institución se presentan con mayor frecuencia situaciones que alteren la convivencia escolar?	Con estudiantes y profesores	A veces entre compañeros y profesores porque a veces no nos entendemos	Con algunos profesores y también estudiantes que de pronto no saben manejar la convivencia escolar	Con compañeros de otros salones o algunos profesores	Hay estudiantes que les gusta mucho buscar conflicto o a veces los mismos profesores los generan.	Con estudiantes que son muy conflictivos, no les gusta hacer nada, muy pocas veces he visto que los conflictos vengan por parte de los profesores.
¿Qué actividades realizan en la institución para el mejoramiento de la convivencia escolar?	Hacían jeandays	Hacia jeandays, pero paso algo y lo quitaron como castigo	Dejaban venir con ropa particular y hacían deportes	Realizaban jeandays o deportes.	La verdad no hemos realizado ningún tipo de actividades.	Antes si hacían actividades, pero ya no realizan ningún tipo de actividad por problemas.
¿Qué acciones consideras que se pueden realizar en la institución para mejorar la convivencia escolar?.	Integraciones, paseos y excursiones.	Más actividades recreativas, mesa redonda para hablar de lo que no nos gusta, que hagan paseos.	Hacer algunos deportes, hacer actividades y diálogos entre nuestros compañeros	Algunas cosas en que se recreen todas las personas, algunas charlas o paseos, Etc	Mas comunicación con nuestros compañeros, o convivir por fuera de la institución.	Actividades dinámicas, juegos recreativos y algo que salga de la rutina diaria
Resolución de conflictos						

¿Cuándo se presenta una situación de alteración de la convivencia, que actores intervienen para el planteamiento de soluciones?	El coordinador, el director de grupo y la rectora	Primero el profesor y luego al coordinador, en caso grave, a la rectora	La solución de conflictos se puede con profesores, coordinadores	El coordinador, profesores, rectora o en algunos casos, estudiantes, pero ellos no tienen tanta autoridad	Los administrativos de la institución.	Los administrativos, comité de convivencia, dependiendo el grado del problema.
¿Qué métodos utiliza la institución para la solución de conflictos?	Protocolos, sanciones y restricciones	Protocolo	La comunicación y la solución entre todos los que tenemos problemas	La comunicación y protocolos o hasta expulsión	Protocolos y observador.	Con problemas protocolos, lo mayor que he visto es suspensión.
¿Qué tipo de trabajo articulado se realiza dentro de la institución para la solución de conflictos?	Manual de convivencia	Manual de convivencia	El manual de convivencia	El manual de convivencia	El manual de convivencia.	El manual de convivencia
¿Según su criterio, cual crees que es la mejor solución para resolver los problemas dentro de tu institución educativa?	La comunicación y aceptar las diferencias que tenemos	más dialogo, no solo regaños y firma de observador	La comunicación y el escuchar a las personas y saberlas ayudar	La comunicación y que intervengan los profesores	El dialogo	Pienso que comunicarse bien influye mucho para resolver un conflicto, se tiene que empezar por eso.

#### Anexo 4. Respuestas de padres de familia

Padres de familia						
Conflicto escolar						
No	Pregunta	Padre 1	Padre 2	Padre 3	Padre 4	Padre 5
1	¿Qué casos conoce cercano o lejanos de sus hijos que han generado conflictos escolares?	Drogadicción	el bullying y peleas familiares	El bullying	De niños que generan bullying a otros niños, por desahogar frustraciones que guardan	uno
2	¿Qué causas considera que generar conflictos entre los estudiantes, profesores o padres de familia dentro de la institución?	Falta de diálogo	la falta de comunicación ante el entorno Delos estudiantes y padres de familia	La mala educación desde el hogar	Que no haya una adecuada comunicación y no tener espacios donde puedan conocer las necesidades de cada parte.	El bullying
3	¿Considera que la institución está agravando o mejorando los conflictos escolares entre actores institucionales (estudiantes, docentes y padres)? ¿por qué?	Si, por libertinaje	mejorando porque se brinda un poco más de atención a los estudiantes	Mejorando	Puede ser, pero todo es de parte de la institución y de los padres pues es el medio donde se relacionan los hijos; si no hay buenas relaciones entre ambas partes no habrá buenas relaciones interpersonales	Mejorando porque hay cámaras y charlas
4	¿Qué papel creen que juegan los docentes dentro de las experiencias conflictivas escolares en la institución?	Por la mala educación	educar y dar solución a los diferentes conflictos	Ayudar a que ambas partes analicen las causas de los conflictos y establecer normas de convivencia.	De pronto no escuchan las necesidades que puedan tener los estudiantes me refiero a una parte más personal de pronto apoyarlos, brindar consejería y más pendiente de la forma de actuar cada estudiante ya que muchas veces cosas mínimas las pasan por alto y pueden tener alguna depresión y terminar con el suicidio como ha pasado muy común.	Conciliador
Convivencia escolar						

5	¿Cómo es la relación de convivencia entre los miembros de su familia?	Buena, porque se utiliza el dialogo	Buena, siempre se incluye a los miembros de la familia para cualquier decisión	Regular, tenemos muchas dificultades y a la hora de hablar terminamos peleando	Buena, con mi marido siempre se utiliza el dialogo y con nuestros hijos, tratamos de escucharlos	Tratando de mejorar como familia, hemos tenido problemas con uno de nuestros hijos y a veces peleamos con mi pareja por eso
6	¿Cómo cree que es la relación de sus hijos con sus compañeros dentro de la institución?	Comparte con algunos de ellos	En evolución e integrándose con sus compañeros	Regular, ha tenido algunos comportamientos inadecuados	Pienso que es buena, pero teniendo en cuenta que está en constante cambio puede variar, pero nosotros como padres de familia somos los que guiamos a nuestros hijos a ser mejor personas.	Regular, siempre tengo quejas de mal comportamiento
7	¿Qué acciones consideran que pueden realizar la institución para mejorar el clima convivencia en la institución?	Más diálogo e integración	acciones lúdicas y recreativas dónde degenere más dialogo	Establecer reglas de tratos hacia los compañeros, realizar proyectos de cooperación, promover actividades dinámicas.	Fotos, campañas y salidas de convivencia con los padres de familia y en ellos dar consejería y apoyo emocional en caso de crisis.	Capacitar más los niños relacionado a los temas
Resolución de conflictos						
8	¿Qué conocen en la familia sobre las formas que tiene la institución de solucionar conflictos entre actores institucionales (estudiantes, docentes y padres de familia)?	El dialogo	las reuniones entre padres y diálogos con nuestros hijos.	Una de las formas es el diálogo con los padres para poder llegar a solucionar conflictos	Reunión con Rector y dar a conocer entre todos las fallas y medidas de mejora	Que no se debe permitir conflictos.

9	¿Cómo considera que la institución puede apoyar a los actores institucionales para mejorar la convivencia escolar?	Con más profesionales en psicología y trabajadores sociales	dándoles oportunidad y tiempos en la institución	La. Herramienta más importante para la resolución de la convivencia escolar es la mediación y el diálogo, de la misma forma es importante q cada profesor fomente la convivencia	Más empatía y comunicación con los estudiantes centrarse también en lo personal de ellos y así lograr entenderlos.	Dándoles a conocer la forma del trato y dar más charlas
10	¿Qué acciones usan dentro de su familia para promover la resolución de conflictos?	Conocimiento y habilidades	más comunicación y confianza mutua	Se establecen normas claras para la convivencia en familia donde prevalece el respeto, se toma un espacio para preguntar a nuestro hijo como estuvo su día sí tuvo algún inconveniente, el diálogo y la mediación son la herramienta primordial para promover la solución de conflictos	Hablar qué pasó, porque pasó y mirar múltiples formas de remediar la situación y brindar apoyo.	Dándole concejos

11	¿Cuál cree que es el papel de la familia dentro de la resolución de conflictos?	Sacar el lado positivo	primordial porque desde casa se brinda la educación	El escuchar y averiguar bien cuál es la causa primordial del conflicto su origen y consecuencia para q cada miembro de la familia y poder. Llegar así llegar a un acuerdo y solución del conflicto.	Demasiado importante es donde se inculcan valores, y la forma de cómo ser como persona ante los demás.	Apoyar
12	¿Qué actividades quisiera realizar en la institución con su hijo para mejorar las habilidades comunicativas y mediadoras entre actores institucionales?	El deporte	juegos de familia y creatividad	Reuniones cada mes o dos meses donde podamos interactuar con. Nuestros hijos y de más alumnos y profesores donde se conozca de manera dinámica Cuales son los conflictos q más se presentan en la institución y entre todos podamos solucionar estas diferencias de manera dinámica y participativa.	Salidas de convivencias estilo picnic o paseos en los cuales haya una integración y talleres de resolución de conflictos.	Un trabajo relacionado al tema

## Anexo 5. Aportes de los docentes en los grupos focales

### **Causas del conflicto escolar.**

- Falta de dialogo, tolerancia, respeto, conocer los valores.
- Fallas en los procesos de comunicación
- Diversidad y la pluralidad de interés.
- Se genera atmosfera de competitividad entre los distintos actores institucionales.
- Desconocimiento y praxis de los valores esenciales de la convivencia social. El respeto, la tolerancia, el civismo, el dialogo, la justicia y la solidaridad.
- Incertidumbre y malestar generado por la pandemia- Covid 19
- Falta de autocontrol y autoestima en la comunidad educativa
- Desconocimiento y desinterés por los proyectos de vida en los estudiantes de la institución educativa niño Jesús de Praga
- Desconocimiento de los mecanismos alternativos en la resolución de los conflictos, ausencia de procedimientos, normas y reglas.
- los conflictos escolares entre estudiantes se generan por molestias entre compañeros siempre por comportamientos agresivos y vocabulario ofensivo entre docentes y padres de familia por llamados de atención al rendimiento académico
- Generalmente esas relaciones son muy explosivas entre los estudiantes, esto solo lo he observado entre estudiantes.
- Su situación social, entorno familiar, situación económica.

### **Consecuencias del conflicto escolar.**

- Incomprensión, bullying entre estudiantes, los mejores estudiantes se han retirado de la institución, se ve mucho maltrato entre estudiantes, violencia verbal, física y psicológica.
- Esto es más fuerte después de la pandemia.
- El maltrato físico, el maltrato verbal, la deserción escolar, la repitencia, la exclusión o rechazo social, la baja autoestima, perdida de la confianza, bajo del rendimiento escolar.
- Frente a los conflictos es importante dialogar con las partes y tratar de manera racional llegar a un acuerdo.
- Generar un buen ambiente y contar con una disciplina adecuada en el aula.
- Es en los momentos difíciles cuando las personas demostramos la manera de que estamos hechos actuar con calma y serenidad para resolver los conflictos, de tal manera que las partes implicadas queden satisfechas.



## **Convivencia escolar**

- Implementación o manual de convivencia.
- Establecer y acostumbrar reglas que inviten a la paz y que prohíban el maltrato y la violencia.
- Desarrollar prácticas de sana convivencia escolar y excelente comportamiento.
- establecer una comunicación más íntima con la familia “la primera escuela formadora de personas y promotora del desarrollo. Definir criterios de corresponsabilidad.
- Desarrollar proyectos de comprensión, actividades dinámicas que mejoren los niveles de participación dentro y fuera de la institución.
- Promover un sistema democrático y participativo para la toma de decisiones en la comunidad educativa.
- En todos los salones se establece el pacto de aula que es el espacio para generar bienestar.
- siempre hay atención y se media para que no haya experiencias desagradables y se aplica el debido proceso.
- Destacando los casos que sobresalen en los buenos o mejorar estudiantes hablando y dando ejemplos personales de los integrantes del salón.
- Tomar conciencia de su situación actual y proyectarla al futuro.

## **Resolución de conflictos**

- Dialogo entre las partes en conflicto, se aconseja.
- Lo primero que les explico es la buena educación y muestra de respeto para la persona que habla, pregunta en clase, expone, entre otros. Y en ingles está prohibido burlarse e interrumpir, promuevo en estos casos los puntos + y – en mis clases.
- Promover conferencias, experiencias positivas de diferentes personajes, podría ser invitar a exalumnos; experiencias de vida.
- Pienso que en este año escolar 2022 falto poner más atención por parte de profesión y directivos a los diferentes y graves conflictos que se ocasionaron entre estudiantes y que afectaron gravemente la convivencia escolar, (la vista gorda)
- La familia es la base y ejemplo para tener un buen comportamiento y una buena convivencia social.
- Los docentes jugamos un papel primordial, y nos corresponde estar muy atentos cuando pasen conflictos. Si los estudiantes no visualizan un buen actuar de docentes y directivos, los conflictos serán cada vez más fuertes y peligrosos para la comunidad educativa.
- Herramientas para la resolución de problemas Video conferencias, talleres con padres de familia y estudiantes orientadas por psicólogos. Etc.

- Conocimiento e implementación de los mecanismos alternativos de la resolución de los conflictos: rescatar estrategias y prácticas de inclusión el cooperativismo, la urbanidad, el civismo, el control de las redes sociales y, obviamente, el manual de convivencia.
- Es importante orientar a todos los miembros de la comunidad educativa en el tema de los mecanismos alternativos de la resolución de los conflictos, la conciliación, la negociación, el arbitraje, la mediación, el dialogo y entre otros.
- El dialogo, la comprensión y participar de manera positiva para que no se sientan mal por cualquier compromiso que se les dé oportunidad para que siempre actúen con respeto y responsabilidad según las disposiciones del manual de convención
- Escuchándolos, dialogándolos y acercarse a ellos es un amanaera de mediar profesor, coordinador y padre de familia, aplicar la convivencia entorno a toda situación
- escuchar y prestar la atención para que no se agraven los conflictos.

Anexo 6. Registro fotográfico

Figura 3. Actividad de integración con estudiantes (26/09/2022).

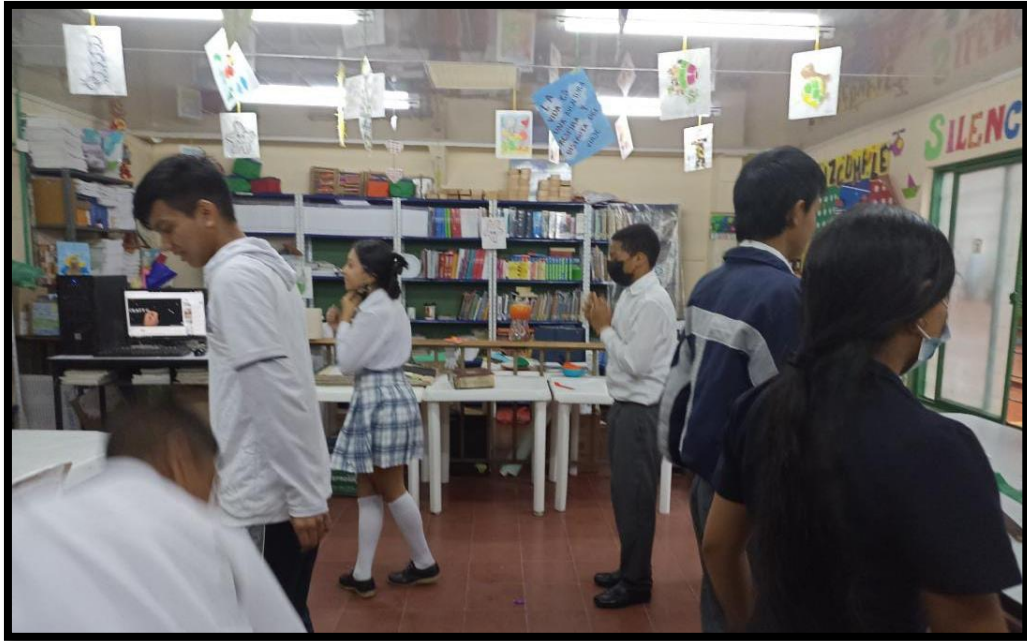


Figura 4. Desarrollo de la primera actividad con estudiantes: Aprendiendo sobre el conflicto escolar. (26/09/2022).

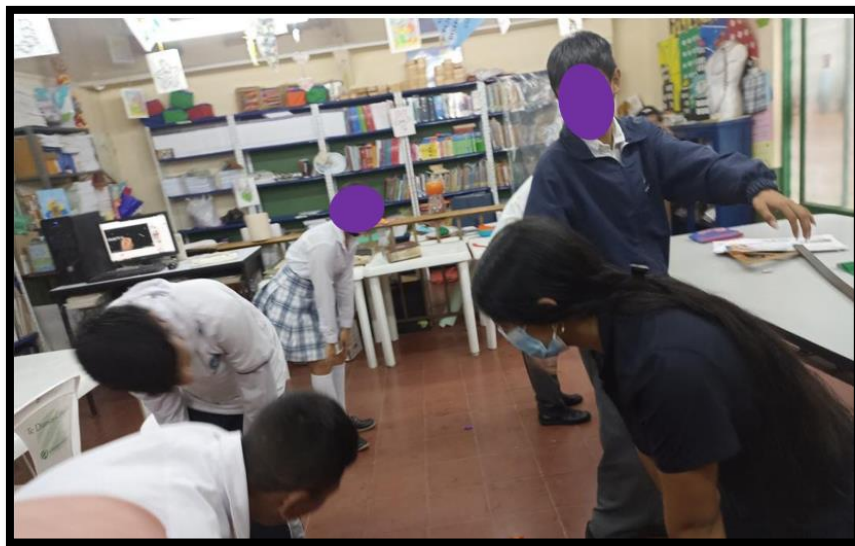


Figura 5. Desarrollo de la primera actividad con estudiantes: Aprendiendo sobre el conflicto escolar (26/09/2022).



Figura 6. Realización de la segunda actividad: Ven y hablemos un rato (29/09/2022).

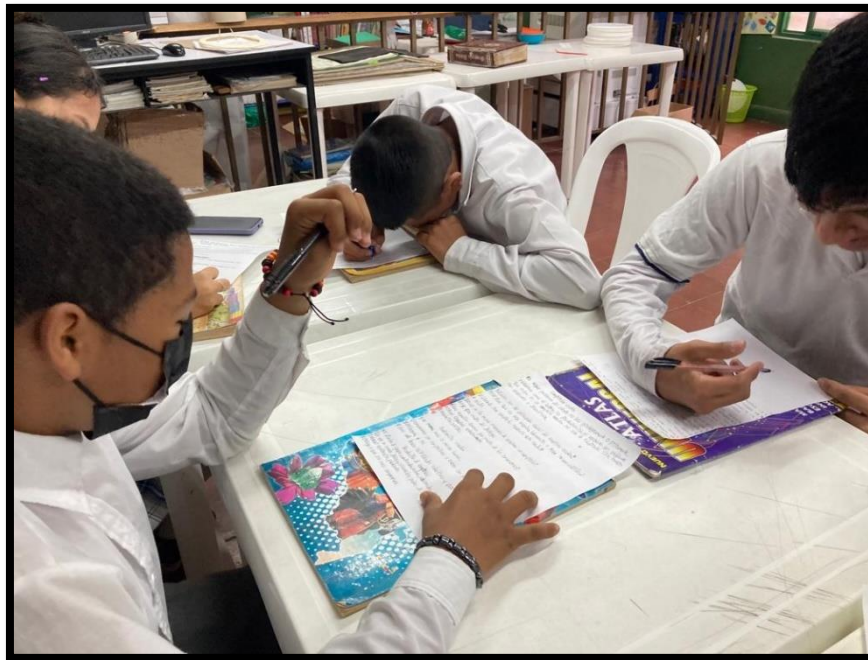


Figura 7. Desarrollo de la tercera actividad: Construyamos nuestras propias herramientas de aprendizaje (04/10/2022).

