

**ROL DEL MAESTRO EN LA MEDIACIÓN DEL CONFLICTO  
ESCOLAR DESDE LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS  
PSICOPEDAGÓGICAS PARA LA CONVIVENCIA**

SANDRA MILENA ACEVEDO ZAPATA

LUISA FERNANDA MEDINA RÍOS

VIVIANA PATRICIA RAMÍREZ CALDERÓN

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
ESCUELA DE EDUCACIÓN, PEDAGOGÍA Y CIENCIAS SOCIALES  
MAESTRÍA EN PSICOPEDAGOGÍA

MEDELLÍN

2019

**ROL DEL MAESTRO EN LA MEDIACIÓN DEL CONFLICTO  
ESCOLAR DESDE LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS  
PSICOPEDAGÓGICAS PARA LA CONVIVENCIA**

SANDRA MILENA ACEVEDO ZAPATA

LUISA FERNANDA MEDINA RÍOS

VIVIANA PATRICIA RAMÍREZ CALDERÓN

Trabajo de grado para optar al título de Magíster en Psicopedagogía

Asesor

JORGE ALIRIO DUQUE HERNÁNDEZ

Magíster en Educación

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE EDUCACIÓN, PEDAGOGÍA Y CIENCIAS SOCIALES

MAESTRÍA EN PSICOPEDAGOGÍA

MEDELLÍN

2019

## DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

**Febrero 27 de 2019**

**Sandra Milena Acevedo Zapata, Luisa Fernanda Medina Ríos y  
Viviana Patricia Ramírez Calderón**

“Declaran que este trabajo de grado no ha sido presentado con anterioridad para optar a un título, ya sea en igual forma o con variaciones, en ésta o en cualquiera otra universidad”. Art. 92, parágrafo, Régimen Estudiantil de Formación Avanzada.

Firma

  
\_\_\_\_\_  
Sandra Milena Acevedo Zapata

  
\_\_\_\_\_  
Luisa Fernanda Medina Ríos

  
\_\_\_\_\_  
Viviana Patricia Ramírez Calderón

## CONTENIDO

<b>Planteamiento del problema .....</b>	<b>1</b>
<b>Justificación .....</b>	<b>5</b>
<b>Objetivos .....</b>	<b>7</b>
General .....	7
Específicos.....	7
<b>Antecedentes .....</b>	<b>8</b>
Rol del maestro como mediador.....	8
Conflicto escolar.....	9
Mediación .....	11
<b>Marco legal .....</b>	<b>14</b>
<b>Categorías Conceptuales .....</b>	<b>23</b>
Convivencia escolar.....	23
Mediación escolar.....	25
Conflicto escolar.....	26
Violencia escolar .....	29
Maestro mediador .....	32
<b>Marco Teórico .....</b>	<b>35</b>
El conflicto y su presencia en la escuela .....	35
Violencia y su necesaria distinción con el conflicto .....	40
El rol del maestro como mediador para transformar el conflicto en oportunidad.....	43
<b>Metodología .....</b>	<b>51</b>
<b>Técnicas e instrumentos de recolección de información.....</b>	<b>57</b>
Población sujeto de estudio .....	61
<b>Sistematización de la información recolectada.....</b>	<b>62</b>
Taller N°1: Des- Aciertos.....	62
Registro de Observación no participante.....	78
Cuestionario a estudiantes .....	88
Entrevista Semiestructurada a maestros .....	90
Taller N°2: Lenguaje que transforma .....	100
<b>Hallazgos .....</b>	<b>121</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>130</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>133</b>
<b>Lista de referencias .....</b>	<b>153</b>

## RESUMEN

El presente ejercicio investigativo con enfoque cualitativo basado en la Investigación Acción se centra en los maestros de básica primaria de las Instituciones Educativas Fe y Alegría Popular N°1 y San Juan Bautista de la Salle, con el fin de reconocer sus percepciones frente al conflicto y la violencia escolar, así como identificar las experiencias significativas en el rol que desempeñan como mediadores y de esta manera proponer estrategias psicopedagógicas que posibiliten el abordaje positivo de los conflictos escolares. La información recolectada sugiere que los maestros tienen claridad conceptual en cuanto a la distinción entre conflicto como oposición de ideas y violencia como una conducta que hace daño a otros; sin embargo, en la práctica son abordados de manera equivalente, porque se asume el conflicto escolar como suceso indeseable o destructivo que debe ser evitado desde la imposición de una sanción, invisibilizándolo como oportunidad de aprendizaje. Por tanto, se hace necesario brindar espacios de reflexión en los que el maestro logre exponer sus pensamientos y emociones, al tiempo que comparta experiencias y estrategias con sus pares que le permitan enriquecer sus prácticas y adoptar nuevas perspectivas.

**Palabras claves:** convivencia escolar, conflicto escolar, violencia escolar, maestro mediador, mediación escolar.

## ABSTRACT

The present research activity with qualitative focus based on Action Research is centered on all the teachers' staff for Elementary courses at Fe y Alegría Popular N°1 and San Juan Bautista de la Salle schools, with the purpose of recognizing their perceptions towards conflict and school violence, as well as identifying meaningful experiences in the role performed as mediators and in a certain way suggest psycho-pedagogical strategies that make possible a positive dealing of school conflicts. All the gathered information suggests that teachers have clear concepts regarding the difference between conflict as ideas opposition and violence as a manner to hurt others; nonetheless, in practice they are assumed in a similar position, as conflict is taken as an undesirable or destructive event that should be avoided by the imposition of a suspension, making it invisible as a learning opportunity. Hence, it is necessary to provide environments to reflect where teachers can show their thoughts and feelings, at the same time when sharing experiences and strategies with their peers that allow them to enrich their practices and adopt new perspectives.

**Key words:** School Coexistence, School Conflict, School Violence, Mediator Teacher, School Mediation.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el contexto colombiano el maestro en su función cumple con distintos requisitos, desde diagnosticar, planear, ejecutar, y evaluar los procesos de enseñanza, hasta asumir una serie de actividades, demandas y expectativas (Decreto 1278, de 2002, Artículo 4, Decreto 1850). En esta medida una de las tareas que le corresponde es propender por la convivencia en el aula, debido a que en la socialización de los sujetos que asisten a la escuela se identifican diversos conflictos que son necesarios abordar y mediar.

En este trabajo se entiende entonces el conflicto como componente natural y permanente en el ser humano, presente en sus procesos de interacción y socialización, a través de los cuales se interiorizan las normas y valores culturalmente establecidos, a partir de la presencia de diversos puntos de vista e intereses propios de la dinámica social, que generan acuerdos, encuentros y desencuentros.

Las Instituciones Educativas Fe y Alegría Popular N°1 y San Juan Bautista de la Salle del municipio de Medellín se convierten en escenarios donde se manifiestan situaciones de conflicto, dado que confluyen diversas personalidades y por tanto se pueden abordar desde una estructura rígida en términos de disciplina y normatividad o desde una perspectiva flexible a partir del diálogo, la escucha y la negociación, ya que “La escuela asume formalmente una estructura organizativa como la prioridad, antes que construir las

condiciones de convivencia que permitan recrear un clima adecuado y cumplir el objetivo de formar un sujeto integral ciudadano” (Salinas, Posada e Isaza, 2002, p.2), por tanto es prioridad favorecer la mediación ante situaciones de conflicto dentro y fuera del aula, pues se constituye en posibilidad para enriquecer la labor educativa toda vez que potencia dimensiones socio afectivas de estudiantes y maestros que participan en el proceso educativo .

En esta misma línea los maestros de las instituciones educativas objeto de estudio asumen diversas connotaciones respecto al conflicto escolar, entendido por un lado como oportunidad para el debate, la reflexión, la argumentación y proposición de ideas; y por otro se concibe como un obstáculo para el desarrollo de los procesos formativos, considerándolo algo indeseable y propio de expresiones violentas, por lo que presentan reacciones y discursos que conllevan a que el conflicto se agudice, pues recurren a la ironía, castigos, señalamiento de los estudiantes e imposición del observador disciplinario, libro donde se registran las faltas a la convivencia y a la normatividad escolar como mecanismo de represión y amenaza, lo que dimensiona con distintas connotaciones la figura y desvía la intención de establecer correctivos pedagógicos que fortalezcan la convivencia, es decir como lo plantea Salinas (2002):

En las relaciones entre maestros y estudiantes, aparece con mucha frecuencia la idea de que el conflicto hay que alejarlo de las aulas de clase, del patio de recreo, de la escuela; mejor se vive sin él y se debe evitar a toda costa. (p.3)



De ahí la importancia de reflexionar acerca del papel protagónico de los maestros de las Instituciones Educativas Fe y Alegría Popular N°1 y San Juan Bautista de la Salle del municipio de Medellín como mediadores en la resolución temprana de conflictos entre estudiantes y sus alcances en la prevención de los mismos, a partir de la utilización de diversas estrategias pedagógicas que permitan comprender qué situaciones envuelven y materializan el conflicto, pues dependiendo de la actitud del maestro se viabiliza u obstaculiza el proceso de resolución.

De acuerdo con lo planteado, es importante resaltar que las Instituciones Educativas Fe y Alegría Popular N°1 y San Juan Bautista de la Salle ubicadas en la zona nororiental del municipio de Medellín en la comuna 1 y 3 respectivamente se constituyen en escenarios cercanos para comprender el rol de los maestros en la mediación de los conflictos escolares, haciendo lectura de la cotidianidad en relación con la convivencia y con especial énfasis en la resolución de conflictos, debido a que estos sectores en su devenir han sido marcados por situaciones de violencia intrafamiliar y urbana, desplazamiento y dificultades socioeconómicas, dinámicas y fenómenos que confluyen en la escuela y a los cuales el maestro hace frente. Además, en ambas Instituciones Educativas hay un interés por reflexionar en torno a las prácticas del maestro (manejo de grupo, gestión de aula, autoridad, relaciones interpersonales, etc.), desde una apuesta por el fortalecimiento de los procesos de convivencia, a partir de la implementación de estrategias y recursos de orden pedagógico que respondan a estas necesidades.

De esta manera descubrir y analizar las diversas formas cómo el maestro concibe y afronta las situaciones de conflicto, permite dotar nuevas significaciones y ampliar los marcos de comprensión del mismo, pues el adecuado manejo del conflicto en las relaciones escolares es un elemento clave para la formación de los estudiantes y por tanto para la convivencia.

En este contexto la pregunta que se problematiza es ¿Cómo los maestros de las Instituciones Educativas Fe y Alegría Popular N°1 y San Juan Bautista de la Salle, pueden mediar el conflicto escolar valiéndose de estrategias psicopedagógicas para el fortalecimiento de la convivencia?

## JUSTIFICACIÓN

Esta propuesta de investigación surge como respuesta a cuestionamientos en torno al quehacer del maestro y las múltiples tareas y funciones que asume en Colombia (Decreto 1278, de 2002, Artículo 4, Decreto 1850), haciendo énfasis en el manejo de los conflictos, ya que las instituciones educativas objeto de estudio atienden diversidad de poblaciones que presenta diferentes intereses y necesidades, que generan situaciones de desacuerdo interpersonal, lo que constituye la convivencia escolar en uno de los principales factores para la formación.

Por esta razón en el marco del presente trabajo el conflicto se concibe como un hecho inherente a las relaciones humanas, debido a que las diferencias entre los sujetos son inevitables, lo que provoca intereses y percepciones contrapuestas y trae consigo elementos que aportan a la transformación de las relaciones entre las partes involucradas, posibilitando o no el acercamiento, la comprensión, el respeto y la empatía. De ahí que los conflictos según su abordaje pueden resultar negativos, destructivos o positivos en relación con la oportunidad que se tiene para aprender más sobre sí mismo y los demás; situación que demanda de los maestros de las Instituciones Educativas Fe y Alegría Popular N°1 y San Juan Bautista de la Salle una intervención como mediadores, pues como sostiene Salinas (2002):

El conflicto negado, no enfrentado, nos conduce a la agresividad que deriva en muchas ocasiones en violencia. Cuando se desconoce, cuando se ignora, al silenciarlo, ese impulso natural aceptable, que es respuesta positiva a la condición humana, se pone fácilmente al servicio de la destrucción y se convierte en violencia. (p.2)

En este sentido el presente trabajo pretende identificar las formas cómo los maestros de las instituciones objeto de estudio asumen el rol de mediador en el conflicto escolar, a fin de resaltar experiencias y prácticas significativas de aula que aportan a la convivencia y proponen diferentes alternativas de solución, para ver el conflicto como posibilidad de aprendizaje.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

Reconocer el rol que desempeñan los maestros de las Instituciones Educativas Fe y Alegría Popular N°1 y San Juan Bautista de la Salle como mediadores en el conflicto escolar, para proponer estrategias psicopedagógicas que permitan fortalecer la convivencia.

### **ESPECÍFICOS**

- Identificar las percepciones que tienen los maestros de ambas instituciones frente al conflicto y la violencia escolar.
- Analizar las experiencias significativas de maestros en ambas instituciones que abordan el conflicto de manera asertiva para rescatar elementos que puedan ser empleados en la escuela como estrategias psicopedagógicas.
- Proponer estrategias psicopedagógicas que posibiliten la transformación del rol desempeñado por los maestros como mediadores en el abordaje positivo de los conflictos escolares.

## ANTECEDENTES

Los estudios realizados sobre el conflicto escolar y el rol del maestro como mediador han dado cuenta de la compleja convivencia escolar, que ha suscitado reflexiones, a partir de las cuales se ha configurado un campo teórico que permite entender las interacciones que se presentan entre los actores del proceso educativo, cómo se conciben, enfrentan y abordan los conflictos y el papel que juega el maestro en la mediación y construcción de la convivencia escolar.

### ROL DEL MAESTRO COMO MEDIADOR

Las siguientes investigaciones aportan al presente trabajo conceptualizaciones con especial énfasis en las características que posee un maestro en su rol como mediador, especifican las competencias que deben desarrollar y hacen una clasificación de las estrategias comúnmente utilizadas por los maestros, destacando entre ellas las más asertivas. Además, resaltan que la mediación se constituye en elemento transformador de las relaciones interpersonales y cultura institucional.

- El estudio de carácter cualitativo realizado a maestros por Santos A., Chávez C. y Adasme A. (2004) titulado *El rol del profesor como mediador frente a las situaciones de conflicto en el aula del 2o ciclo de enseñanza general básica* de la Universidad

Académica de Humanismo Cristiano en Santiago de Chile, donde se conceptualizan nociones referentes a la convivencia escolar y el conflicto resaltando que el maestro es un referente para sus estudiantes por lo que requiere competencias actitudinales, cognitivas y habilidades comunicativas, que le proporcionen herramientas para mediar los conflictos, aportando a la construcción de un adecuado clima escolar desde relaciones basadas en la confianza y el afecto, las cuales inciden en el comportamiento de los estudiantes y procesos de aprendizaje significativo.

- El trabajo investigativo de tipo cualitativo realizado por Ortiz R. (2014) referente a *La mediación docente ante situaciones de conflicto en la IE Mariscal Robledo* de la Universidad de Antioquia de Medellín, tuvo como población objetivo los estudiantes de básica primaria, en el que presenta una tipificación de situaciones de conflicto enmarcadas en diferentes agresiones (físicas, verbales, gestuales y daños a objetos), recolectando una serie de estrategias utilizadas por los docentes para la mediación de conflictos, clasificadas en normativa, autoritaria, dialogante y auxiliadora, resaltando entre ellas las que se consideran más asertivas para la mediación.

## **CONFLICTO ESCOLAR**

En la línea de investigación los siguientes trabajos hacen un rastreo conceptual sobre conflicto escolar, resaltando algunos aspectos importantes como causas, consecuencias y

sus actores. Además, señalan la importancia de implementar estrategias de resolución de conflictos que fortalezcan las habilidades sociales y mejoren el ambiente de aula para promover el aprendizaje.

- La investigación de Arango Q., García A. y Moncada G. (2006) nombrada *Una mirada al conflicto escolar desde el maestro y su quehacer cotidiano* de la Universidad de San Buenaventura en Cali, de tipo cualitativo, direccionada a maestros y estudiantes de básica primaria. En este trabajo se realiza un rastreo de experiencias de vida relevantes y estrategias de intervención que utilizan algunos maestros de la IE Jorge González Rubio, para resolver situaciones de conflicto en el aula a través de las normas y acuerdos de convivencia con los estudiantes, lo cual está permeado por las percepciones que tienen los actores frente al conflicto para hacer lectura de la realidad cotidiana de los contextos escolares y de esta manera implementar los mecanismos necesarios para promover una sana convivencia.
- El libro escrito por De Souza B. (2009) *Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula* de la Universidad Autónoma de Barcelona, contempla en el capítulo V, *El papel del profesor mediador*, basado en un estudio cualitativo con estudiantes de primer y segundo grado de primaria. El autor sostiene que en el aula el maestro logre un manejo adecuado de las herramientas disponibles para enfrentar situaciones conflictivas a partir de la buena comunicación, empatía,



imparcialidad y negociación, que favorezca el desarrollo de competencias emocionales en sus estudiantes.

## **MEDIACIÓN**

En los siguientes trabajos se menciona la importancia de la mediación escolar como estrategia para gestionar los conflictos, proporcionando dinámicas que permiten mejorar la convivencia desde el diálogo, la escucha y la empatía.

- La investigación de García M. y Vázquez R. (2013) titulada *La mediación escolar y las habilidades sociales en los estudiantes de educación secundaria* de México, está basada en un modelo cuantitativo de alcance explicativo dirigido a estudiantes de educación secundaria, hace referencia a la mediación como una estrategia que beneficia la convivencia escolar, pues aporta al desarrollo de habilidades sociales, las cuales le permiten a los estudiantes resolver adecuadamente los conflictos que se les presentan, preparándoles emocional y socialmente para la inserción en el mundo familiar y laboral. Es así como la escuela se convierte en uno de los principales escenarios donde tiene lugar las interacciones que se encuentran sujetas a cualquier manifestación de conflicto que de ellas emergen; por lo que resulta de interés abordar la mediación docente en la prevención y resolución de conflictos, ya que hace parte

de la responsabilidad social que tienen las Instituciones Educativas con la formación integral de los seres humanos.

- El estudio de Ibarrola G. e Iriarte R. (2013), *La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador* de la Universidad de Navarra, España; es una investigación que emplea procedimientos estadísticos como cuestionarios y entrevistas semi-estructuradas para realizar un estudio descriptivo con maestros de 13 centros educativos de Navarra donde se tuvo en cuenta las siguientes categorías: la mediación en el contexto del colegio, beneficios de la mediación, papel del profesor mediador, los procesos de mediación, el aprendizaje personal y consejos para implementar la mediación. Este estudio arrojó que la mediación docente es una función social inseparable del quehacer educativo, donde el maestro se convierte en un actor indispensable para intervenir y afrontar positivamente el conflicto, aportando al mejoramiento de la convivencia escolar.

Entre los hallazgos en las investigaciones para el presente trabajo se destaca la responsabilidad del maestro en los procesos de convivencia escolar, lo cual implica que esté dotado de habilidades y competencias tanto disciplinares como socio- emocionales, que le permitan hacer lectura de los comportamientos de los estudiantes, de tal manera que implemente estrategias direccionadas a la gestión de conflictos escolares a partir de

la mediación asertiva, a fin de fortalecer las relaciones interpersonales desde el diálogo y la construcción de acuerdos para favorecer dinámicas referentes a la convivencia.

Las investigaciones previamente citadas se constituyen en antecedentes en la medida que sirven como base para la conceptualización e identificación de elementos articuladores y experiencias de los maestros, lo cual invita a que en el presente trabajo se ahonde en el rol del maestro como mediador del conflicto escolar para proponer estrategias psicopedagógicas que enriquezcan sus prácticas y favorezcan la convivencia escolar, desde posibilitar espacios de reflexión que le permitan repensar su quehacer.

## **MARCO LEGAL**

En los últimos años se ha tenido un avance relevante en cuestiones de políticas públicas relacionadas con la formación ciudadana y la convivencia pacífica, que inciden en el marco legal que rige la educación colombiana, en cuanto a temas relacionados con convivencia, conflicto, violencia y mediación escolar, lo cual permite dar una mirada a las funciones, responsabilidades inherentes al maestro y específicamente su rol como mediador en el conflicto escolar, que se constituyen en elementos básicos del actual trabajo para una intervención psicopedagógica; algunos de estos son:

### **Constitución Política de Colombia de 1991**

En un primer lugar cabe hacer mención a lo estipulado en Artículo 67 de la carta magna del país, referente a la función social de la educación como derecho y servicio público, la cual no solo debe propender por el acceso al conocimiento científico, técnico y cultural, sino también a la formación ciudadana y convivencia.

Desde este punto de vista el maestro como agente social asume la responsabilidad de materializar en sus prácticas pedagógicas el ideal de formación que establece la Constitución Política. Es así como el papel del maestro trasciende las aulas y se constituye en sujeto activo en la comunidad, que a partir de su conocimiento se vincula a

las dinámicas sociales, propiciando espacios de interacción para la construcción de tejido social.

### **Ley 115 de 1994**

En la “Ley General de Educación” la convivencia es entendida como componente integral en la formación de los sujetos, que tiene como uno de sus fines promover la vida en sociedad propendiendo por el bienestar individual y colectivo, lo cual suscita una reflexión en torno al reconocimiento de la dinámica social que permea el interior de la institucionalidad escolar, por tanto, la figura del maestro refleja un profesional idóneo que se consolida a partir de sus prácticas, constituyéndose como referente en coherencia con su función formadora desde los principios y lineamientos establecidos socialmente, sumado el diseño y aplicación de estrategias que le permiten comprender, atender y resolver las diversas situaciones que se presenta en la cotidianidad de la escuela. Cabe mencionar entonces que algunos artículos de la presente Ley referentes a la convivencia escolar presentan de manera directa un perfil del rol del maestro como mediador:

- **Artículo 87. El manual de convivencia.** Este artículo compromete a los colegios a definir la normatividad institucional referente a la convivencia, por medio del “Manual de Convivencia” que involucra a toda persona que se integra a la comunidad educativa desde sus derechos, obligaciones y procedimientos.

Aquí el maestro es gestor de la normatividad, ya que identifica la estructura e implementa acciones para incentivar y fortalecer la convivencia escolar en el ejercicio del cumplimiento del “Manual de convivencia”, asumiendo el rol de actor participativo e implícitamente de mediador.

- **Artículo 92. Formación del educando.** Señala las tareas que tiene la educación con sus estudiantes para que sea un ciudadano útil para la sociedad, pero además de esto menciona que las Instituciones Educativas “incorporarán en el Proyecto Educativo Institucional acciones pedagógicas para favorecer el desarrollo equilibrado y armónico de las habilidades de los educandos, en especial las capacidades para la toma de decisiones, la adquisición de criterios, el trabajo en equipo, la administración eficiente del tiempo, la asunción de responsabilidades, la solución de conflictos y problemas y las habilidades para la comunicación, la negociación y la participación”.

En correspondencia con lo anterior es primordial consolidar prácticas que articulen procesos institucionales que se reflejen en competencias ciudadanas para la mediación de conflictos por parte de los maestros.

### **Ley 1620 de 2013 y Decreto 1965 de 2013**

Estas normativas establecen los lineamientos de convivencia escolar y formación ciudadana, donde el maestro cumple un papel preponderante ya que es quien busca

fomentar, fortalecer y articular acciones que garanticen la protección en los espacios educativos por medio de la ruta de atención integral para la convivencia, teniendo en consideración mecanismos de prevención, protección, detección temprana y denuncia de todas aquellas conductas que pueden afectar la convivencia, para luego orientar estrategias de intervención.

De acuerdo con lo anterior se retoma la importancia del manual de convivencia, el cual no solo tiene la función de decir lo que se debe o no hacer, sino que además propone alternativas para dinamizar la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes, de tal manera que se promueva la vivencia de valores, la comunicación asertiva y proactividad en el manejo de los conflictos, ante lo cual adquiere un papel protagónico el maestro.

En este sentido se resalta que la pretensión del trabajo no es emplear el manual de convivencia para establecer rutas de atención, ni para reacciones punitivas sino para generar espacios de convivencia, de la vida común, la comunicación con la mediación del maestro.

- **Artículo 21:** “El manual concederá al educador el rol de orientador y mediador en situaciones que atenten contra la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos, así como funciones en la detección temprana de

estas mismas situaciones, a los estudiantes, el manual les concederá un rol activo para participar en la definición de acciones para el manejo de estas situaciones, en el marco de la ruta de atención integral.”

En concordancia con el Decreto 1965 de 2013 se enfatiza en la normatividad del manual de convivencia y la importancia de una revisión permanente de la misma desde un proceso de mejoramiento continuo, que incluye las diversas actividades de los miembros de la comunidad educativa desde la prevención, atención y seguimiento de las situaciones que inciden en la convivencia escolar.

- **Artículo 29 del Decreto 1965 de 2013:** considera nuevos elementos en la construcción del manual de convivencia, tales como:
  - Las situaciones más comunes requieren ser identificadas y valoradas en el contexto.
  - Debe contener unas pautas y acuerdos que permitan atender a todos los integrantes de la comunidad educativa.
  - Clasificación de las situaciones de acuerdo con la categorización definida en el Artículo 40 (Situaciones tipo I, tipo II y tipo III).
  - Protocolos de atención integral para las situaciones de cada tipo (Artículos 42 - 43 - 44).



- Medidas pedagógicas y acciones que contribuyan a la promoción de la convivencia, la prevención de situaciones que la afectan, la reconciliación, la reparación de daños causados, y el restablecimiento de un clima de relaciones constructivas.
- Estrategias pedagógicas: divulgación y socialización del contenido del manual de convivencia, haciendo énfasis en los acudientes.

En coherencia con lo anterior, el rol del maestro implica no solo transmitir un saber disciplinar, sino que desde su formación pedagógica y didáctica es un sujeto capacitado que asume el compromiso de formar actitudes, valores y habilidades orientadas al desarrollo integral de sus estudiantes, además de generar una postura que posibilite la transformación de las situaciones de conflicto en oportunidades de aprendizaje y de creación de vínculos, desde la mediación asertiva de los mismos.

En resumidas palabras, se compromete a las Instituciones Educativas a identificar factores de riesgo y protectores en temas relacionados con la convivencia, vulneración de derechos, mediación, conciliación y violencia escolar, para que esta diseñe, ejecute y evalúe una serie de disposiciones normativas y estrategias pedagógicas que prevengan, promuevan y protejan a la comunidad educativa (estudiantes, maestros y directivos) y así crear ambientes de aprendizaje significativos.

**Ley 1732 de 2014: Cátedra de la Paz**

La Cátedra de la Paz se incluye como una asignatura obligatoria en las Instituciones Educativas, donde se busca:

“construir culturas de paz en estos contextos implica cambiar la manera como se manejan los conflictos, como se accede al poder y como se enfrentan situaciones de desbalance de poder. Los conflictos y las situaciones de desbalance de poder que ocurren en sus escuelas representan oportunidades permanentes para que los estudiantes y la comunidad educativa en general, practiquen formas de relacionarse que sean más consistentes con la convivencia pacífica que quisiéramos lograr en nuestra sociedad” (MEN,2016, p.16),

Es decir que la relación entre la Cátedra de la Paz y el maestro se da a través de la transversalización de las distintas áreas del conocimiento desde la contribución de sus contenidos a planes y programas de estudio, con los que se busca generar aprendizajes desde la vivencia de situaciones de conflicto, que llevan a la reflexión en torno a territorio, memoria histórica, contexto y cultura, esto se sustenta en:

- **Artículo 1, Parágrafo 2:** “La Cátedra de la Paz tendrá como objetivo crear y consolidar un espacio para el aprendizaje, la reflexión y el diálogo sobre la cultura de la paz y el desarrollo sostenible que contribuya al bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población”.

En esta Cátedra se orienta al maestro en el desarrollo de competencias referentes a la implementación de mediaciones pedagógicas para la resolución de conflictos, que sirvan como ejemplo a los estudiantes, en la apropiación de conocimientos y habilidades para la participación y convivencia en sociedad, basadas en una cultura de paz, en la que se propicie la reflexión, el aprendizaje, el diálogo y el pensamiento crítico; buscando la generación de prácticas y actitudes como la reconciliación y el perdón.

#### **Ley 1098 de 2006: Ley de Infancia y Adolescencia**

La ley insiste en la importancia de garantizar el ejercicio de los derechos y libertades de los niños y adolescentes, la cual implica una corresponsabilidad de la familia, escuela, sociedad y Estado; establece normas, funciones y deberes que permitan fortalecer procesos en torno a medidas pedagógicas y alternativas de solución para situaciones que afecten la integridad y convivencia, para esto se destacan:

- **Artículo 43:** “Obligación ética fundamental de los establecimientos educativos. Las instituciones de educación primaria y secundaria, públicas y privadas, tendrán la obligación fundamental de garantizar a los niños, niñas y adolescentes el pleno respeto a su dignidad, vida, integridad física y moral dentro de la convivencia escolar.”
- **Artículo 44:** “Obligaciones complementarias de las instituciones educativas. Los directivos y docentes de los establecimientos académicos y la comunidad educativa

en general pondrán en marcha mecanismos para: **Numeral 4:** Garantizar a los niños, niñas y adolescentes el pleno respeto a su dignidad, vida, integridad física y moral dentro de la convivencia escolar. **Numeral 5:** Proteger eficazmente a los niños, niñas y adolescentes contra toda forma de maltrato, agresión física o psicológica, humillación, discriminación o burla de parte de los demás compañeros o profesores.”

- **Artículo 45:** “Prohibición de sanciones crueles, humillantes o degradantes. Los directores y educadores de los centros públicos o privados de educación formal, no formal e informal, no podrán imponer sanciones que conlleven maltrato físico o psicológico de los estudiantes a su cargo, o adoptar medidas que de alguna manera afecten su dignidad. Así mismo, queda prohibida su inclusión bajo cualquier modalidad, en los manuales de convivencia escolar.”

En este sentido, en el ámbito escolar la normatividad previamente citada permite identificar como se le asigna al maestro un rol como garante del bienestar de sus estudiantes en todos los aspectos de la vida escolar, poniendo como prioridad en la mediación del conflicto escolar las necesidades, intereses y motivaciones de los estudiantes, desde el cumplimiento del debido proceso, la activación de rutas de atención, la orientación en casos de vulneración de derechos y la protección integral de los mismos, desde la aplicación de estrategias pedagógicas y el apoyo interdisciplinar.

## CATEGORÍAS CONCEPTUALES

### **Convivencia escolar**

La convivencia escolar resume el ideal de la vida en común entre las personas que forman parte de la comunidad educativa, partiendo del deseo de vivir juntos de manera viable y deseable a pesar de la diversidad de orígenes (Mockus, 2002). Así mismo, esta se relaciona con construir y acatar normas; contar con mecanismos de autorregulación social y sistemas que velen por su cumplimiento; respetar las diferencias; aprender a celebrar, cumplir y reparar acuerdos y construir relaciones de confianza entre las personas de la comunidad educativa (Mockus, 2003). Es preciso favorecer entonces ambientes de aprendizaje donde la participación y la construcción de identidad desde la diferencia sean centrales, por tanto, aprender a convivir es un proceso que se debe integrar y cultivar diariamente en todos los escenarios de la escuela (Pérez, 2007).

Desde esta perspectiva puede considerarse que la complejidad de las relaciones interpersonales presentes en las dinámicas escolares (maestros y estudiantes) genera situaciones de conflicto cuya gestión, mediación y resolución son parte esencial en la construcción de convivencia donde se hagan evidentes la promoción de relaciones armónicas e incluyentes.

De acuerdo con lo anterior un adecuado ambiente escolar no solo crea relaciones de convivencia pacífica, sino que a la vez aporta a la disminución de la deserción escolar, mejora los desempeños

académicos, previene otras situaciones que limitan el desarrollo integral y el ejercicio pleno de los derechos. La definición del Ministerio de Educación respecto a Convivencia Escolar se refiere a “la coexistencia pacífica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes”. (MEN, 2013)

En síntesis, la convivencia escolar se convierte en un factor esencial de la calidad educativa, por lo que es valorado en el ISCE<sup>1</sup> (Índice Sintético de la Calidad Educativa) dentro del componente de ambiente escolar que contempla las acciones y actitudes ciudadanas, teniendo cuenta el aspecto relacional, la producción de ambientes propicios para el aprendizaje y el desarrollo de un buen proceso de enseñanza, constituyéndose así en una experiencia formativa y reto en los actuales marcos para la educación de la ciudadanía, es decir, “aprender a convivir tiene no sólo un valor instrumental, de contexto y soporte para los aprendizajes de calidad, sino un valor en sí mismo”(Ministerio de Educación Nacional).

---

<sup>1</sup> El ISCE es un índice, calculado por el Icfes, que mide cuatro aspectos de la calidad de la educación en todas las instituciones del país: Progreso, Desempeño, Eficiencia y Ambiente Escolar. El ISCE fue diseñado a finales de 2014 con el objetivo de entregar a la comunidad educativa un número por nivel educativo (Primaria, Secundaria y Media) como insumo para generar discusión y reflexión en la comunidad educativa con el fin de diseñar estrategias de mejoramiento para lograr las metas y, al final, a nivel agregado, llegar a cumplir el objetivo de ser el país mejor educado de América Latina en el año 2025.

### **Mediación escolar**

La mediación en la escuela puede entenderse como estrategia de resolución de conflictos, que posibilita la integración de valores y procedimientos en el marco de una formación desde los discursos de cultura de paz, a la vez que permite la gestión de conflictos desde criterios de participación que conllevan a la consolidación de los roles de cada uno de los miembros de la comunidad educativa, en la construcción de espacios para la convivencia escolar.

Desde el ámbito escolar la mediación implica que el maestro entienda las condiciones para posibilitar la comunicación y generar una intervención oportuna y asertiva que conlleve a la resolución de los conflictos. Autores como San Martín (2003) postulan que “la mediación es un método para prevenir y resolver conflictos escolares, un camino práctico que armoniza derechos y deberes, autonomía con interrelación, valores con normas, responsabilidad con creatividad”. En este sentido, transformar el conflicto requiere de la utilización de habilidades y procedimientos, uno de los cuales es la mediación, entendida como un método de resolución de conflictos que conlleva al establecimiento de un acuerdo satisfactorio entre las partes inmersas en él.

En las Instituciones Educativas objeto de estudio se ha incrementado el interés por avanzar en la conceptualización e implementación de estrategias de mediación escolar, no solo por la necesidad de entender la dinámica de los conflictos presentes en las relaciones

interpersonales en las escuelas, sino como mecanismo para impactar de forma positiva las situaciones de violencia intrafamiliar y urbana, desplazamiento y dificultades socioeconómicas que se constituyen problemáticas sociales e inciden directa o indirectamente a la escuela.

Es necesario asumir la mediación como una herramienta para la gestión de conflictos, desde esta perspectiva, constituyéndose en posibilidad de aprendizaje en la construcción de relaciones y posibilidad de cambio, que como sostiene Lujan “se convierte en mecanismo que facilita los procesos comunicacionales para que dos o más personas lleguen a un acuerdo sobre determinada diferencia”. (2009, p. 22).

La mediación escolar toma validez en tanto reconoce como los conflictos que se generan en el ámbito educativo requieren una gestión asertiva, que posibilita la estructuración de formas de intervención y reconocimiento de las dinámicas relacionales propias de la comunidad educativa.

### **Conflicto escolar**

La palabra conflicto para Xesús Jares (1991, p. 108) proviene de “confluir”, “encontrarse”, es decir de los encuentros surge el conflicto, donde se presenta el



antagonismo entre ideas, intereses, necesidades, creencias o valores, propio de las dinámicas relacionales.

Avanzar en la comprensión del conflicto supone comprender la naturaleza del mismo y su importancia en la vida individual y social. Es este sentido las teorías sobre el conflicto proporcionan un marco conceptual que permite vislumbrar su diversidad y complejidad, actores y enfoques.

En el ámbito escolar, de la misma manera que en los demás entornos sociales, es usual la manifestación de conflictos. Sin embargo, como se ha mencionado previamente, los conflictos no deben considerarse de forma negativa y por tanto es fundamental señalar que evitarlos no es precisamente la tarea de la escuela, su tarea es abordarlos de manera asertiva, no solo buscando una solución como resultado, sino también rescatar los elementos que permitan aprender desde lo académico y relacional.

En concordancia con lo anterior es relevante retomar los planteamientos de Johan Galtung (1998), quien propone una visión a través de la cual se busca teorizar el conflicto para transformarlo por medios pacíficos, pues se han dado diversos esfuerzos que llevan a estudiarlos y comprenderlos. Este autor sostiene que el conflicto es “crisis y oportunidad, un hecho natural, estructural y permanente en el ser humano; que implica una experiencia vital holística que se muestra como una forma de relación de poderes” (pág.21); está claro que lo fundamental no es reconocer si los conflictos son buenos o malos; sino como

la sociedad y en este caso los entornos educativos deben establecer mecanismos para entender su lógica, aspectos, dinámicas, con elementos como la creatividad y empatía para transformarlos.

Desde esta mirada, Galtung (1998) en su teoría del conflicto plantea que es posible una mediación e intervención del conflicto para gestionarlo constructivamente, desde factores como:

- Administración: lograr que los conflictos no se intensifiquen con violencia, buscando mejores maneras de afrontarlo, comprendiendo las dinámicas que lo fomentan.
- Comunicación: relación entre las partes.
- Transformación: fortalecer las capacidades de solución de conflictos. Se asume implícitamente que un conflicto no puede resolverse y que sólo puede ser transformado.
- Análisis: entender el conflicto, identificar los problemas, causas, expresiones, efectos, actores, desarrollo, historia o proceso y contexto.
- Mediación: capacidad necesaria para analizar, prevenir, gestionar, resolver y/o transformar el conflicto por caminos pacíficos que eviten la violencia y privilegie el diálogo.

Es así que las diferentes situaciones de conflicto escolar posibilitan desarrollar una serie de habilidades personales, sociales, comunicacionales y relacionales, que permiten la integración y sana convivencia, la cual en un principio se ve reflejada en el ámbito escolar y luego en las demás dinámicas sociales como ciudadanos activos. Por esta razón, es importante abordar y practicar diferentes formas de mediar los conflictos, sustituyendo la perspectiva punitiva y sancionatoria por el diálogo y la conciliación.

### **Violencia escolar**

El término violencia es comúnmente entendido como una conducta que supone la utilización de medios coercitivos para hacer daño a otros y satisfacer los intereses propios (Ovejero, 1998; Trianes, 2000). Así mismo este concepto desarrollado en los postulados de Galtung (1998, p. 26) es entendido desde dos ideas, la primera “vista como el fracaso en la transformación de conflictos”, es decir que la violencia tiene lugar cuando no funcionan las acciones y/o estrategias que se llevaron a cabo para la resolución del conflicto, y la segunda consiste en ver “la violencia como el motor de las reservas de energía que pueden ser utilizadas para fines constructivos, no solo para fines destructivos. No son fracasos del todo, son también oportunidades”, la cual muestra una visión de la violencia menos negativa de lo que se cree y más que verla como algo dañino, es tratar de encausar la energía que trae consigo en algo educativo.

Así mismo Galtung (2003) expresa que, si bien un conflicto a pesar de ser una crisis debe constituirse en oportunidad, este puede generar un “meta- conflicto”, entendido este como violencia a la que se le pueden atribuir características como planificada o espontánea, visible o invisible, presente o futura.

Ahora bien, contextualizando la violencia en un ámbito escolar, es decir “violencia escolar”, puede decirse que es parte de la cotidianidad de las instituciones educativas, siendo un tema que genera preocupación, debido a las consecuencias personales y sociales negativas en las que deriva. Por tanto, un estudiante violento en la escuela es aquél cuya manera de comportarse supone el incumplimiento de las normas que rigen la interacción dentro y fuera del aula, con la expresión de diversas conductas punitivas para los demás (Marín, 1997), que implican agresiones manifiestas, relacionales, reactivas o proactivas, y que obedecen a distintas razones, como conseguir reconocimiento, poder y dominación frente a otros compañeros, desafiar la autoridad y oponerse a controles sociales establecidos y/o experimentar conductas nuevas y de riesgo, lo que se constituye en oportunidades para ejercer comportamientos violentos.

Además, como lo plantea Tello (2005)

La violencia escolar es un reflejo de la descomposición de la sociedad, en el marco de un Estado de derecho débil, una estructura socioeconómica incapaz de satisfacer las necesidades básicas de la población y una ruptura del tejido social

que desencadena la lucha por espacios alternos de sobrevivencia y reorganización sociopolítica. (p. 1166)

Esto complejiza el campo de acción de la escuela para intervenir en las situaciones de violencia.

Serrano e Iborra (2005) consideran que la violencia escolar es cualquier tipo de violencia que se da en las instituciones educativas, ya sea dirigida a los estudiantes o maestros. Señalan, así mismo, la existencia de varias categorías de violencia escolar, como maltrato físico, emocional y económico, negligencia, abuso sexual y vandalismo.

De acuerdo con esto Ayala-Carrillo (2015) es coherente al afirmar que la violencia escolar es un fenómeno complejo que debe ser analizado desde diferentes aristas:

Desde el ámbito de la salud, se ha analizado como un problema médico, psicológico y físico; desde la sociología, como un hecho social que afecta la convivencia en el ámbito escolar y trasciende a los espacios familiar, comunal y social; desde el derecho, como una conducta antisocial de los menores de edad, con poca o nula regulación, entre otros. (p. 493)

Por tanto, se requiere una reflexión en torno a la violencia donde se conciban los factores que influyen, pero también aquellos que pueden prevenirla, pues esta no se

presenta de manera aislada, ya que es necesario establecer relaciones entre “lo público y lo privado, entre comportamientos colectivos e individuales, aspectos del ambiente familiar y comunitario; sin dejar de aludir a las diferencias de género y a las historias de vida de quienes agreden o son víctimas de agresiones; y, por supuesto, considerando la cultura, las relaciones interpersonales, etcétera” (p. 495), este postulado evidencia que la violencia escolar está enmarcada por un contexto que influye de manera directa o indirecta en el ambiente escolar y que en consecuencia entender esto permitirá comprenderla y atenderla.

### **Maestro mediador**

El maestro como sujeto del saber pedagógico cumple un papel fundamental en los procesos educativos, toda vez que posibilita y recibe espacios de formación entorno a su función pedagógica, que se ve permeada por situaciones de conflicto.

Muchas son las certezas e incertidumbres en tanto el rol de los maestros como mediadores de conflicto, buscando así evitar sean llevados hacia manifestaciones de violencia desde diversos tipos de agresión; y aunque es común que se deje la responsabilidad en manos de orientadores, se hace necesario la búsqueda de multiplicidad de estrategias orientadas al fortalecimiento de las relaciones dadas en la cotidianidad del aula.

Según Touzard (1981), un maestro mediador es quien facilita la comunicación y las relaciones entre las partes del conflicto, pues interviene activamente en la conversación y aporta posibles acuerdos. En esta medida es quien diseña estrategias y habilidades comunicativas orientadas a potenciar una comunicación constructiva, diálogo y desarrollo de actitudes de apertura, comprensión, empatía, autorregulación y autocontrol.

En palabras de Ríos (2006)

Experiencia de aprendizaje donde un agente mediador (educadores), actúan como apoyo y se interponen entre el aprendiz y su entorno para ayudarlo a organizar y a desarrollar su sistema de pensamiento y facilitar así la aplicación de nuevos instrumentos intelectuales a los problemas que se le presenten (p.406).

El tipo de relaciones que establecen maestros y estudiantes como parte activa de la escuela, son fundamentales, no solo para el desarrollo armónico del trabajo, sino para la vivencia de la asertividad, empatía y creatividad para asumir todo aquello propio que define al ser humano. Es así como en el ejercicio docente, “la forma como se construyen las relaciones con los estudiantes es un factor significativo, en la medida en que influyen en las actitudes que los estudiantes tienen hacia sí mismos, hacia los otros, el aprendizaje y el entorno cultural del que hacen parte. (Ortiz et. al., 2008: 111)

Simultáneamente podría establecerse que, con relación con el rol del maestro en los conflictos, es claro que éstos son inherentes a la cotidianidad de la escuela; pero en su papel mediador:

Lo que puede marcar la diferencia es la manera como los actores sociales la enfrentan, que puede ser desde una óptica constructiva, donde los conflictos se ventilan y se buscan estrategias basadas en acuerdos o destructiva, en la que la palabra no tiene espacio y cada uno de los actores conservan sus posiciones antagónicas sin que haya lugar al diálogo y a los acuerdos. (García, 2012, p. 41)



## MARCO TEÓRICO

La convivencia escolar supone uno de los aspectos más importantes de la formación de los estudiantes no solo personal sino desde la consolidación de competencias ciudadanas en el contexto escolar. En este sentido, la escuela se constituye en escenario donde no solo se posibilitan procesos de enseñanza y aprendizaje desde el ámbito académico, sino que da lugar a diferentes situaciones que surgen en la complejidad de intereses y necesidades de las personas que interactúan en este contexto, lo que conlleva a la práctica de valores y pautas culturales orientadas a una adecuada inserción en sociedad.

Es así como el maestro más que buscar comprender las situaciones de conflicto propias de la condición humana, requiere asumirlas como posibilidad de aprendizaje desde la multiplicidad de formas en que puede mediarse, puesto que la existencia del conflicto es parte inevitable del funcionamiento social, visto como “proceso de crecer, desarrollarse y diferenciarse de los demás cumpliendo metas propias, siempre estará enmarcado por las limitaciones de un universo con recursos limitados y demandas crecientes” (Curtis, 2009).

### **El conflicto y su presencia en la escuela**

El conflicto como lo expresa Dahrendorf (1966) “es algo inherente al ser humano, forma parte de las dinámicas de las sociedades y debe ser afrontado y asumido como una

dimensión clave del cambio social, pues este comprende una relación estrecha con las normas, las expectativas y las relaciones de poder originadas según los roles que ocupan las personas dentro de una estructura social” (p.118). Es así como el conflicto posee aspectos estructurales en los que se inscriben fundamentalmente las relaciones de poder, y aspectos afectivos, entre los que se cuenta el papel de los estereotipos, las representaciones, las actitudes de los grupos y los factores de la personalidad; es más la complejidad de este fenómeno ha hecho que, se vea como un producto del comportamiento agresivo de los seres humanos o en ocasiones se establece una sinonimia con la violencia.

Por tanto, cuando se habla de situaciones de conflicto es importante citar a Puig (1997), quien postula:

Una gama de acciones relacionales en las que se produce una divergencia de intereses o perspectivas en el mismo sujeto, en la relación de éste con los otros o entre grupos más o menos homogéneos de una institución. Las situaciones de discordia se inician cuando un sujeto o un grupo experimenta una sensación de disgusto, oposición o enfrentamiento en relación con otra persona o grupo social y a su vez se quieren hacer compatibles deseos, ideas, conductas o valores contrapuestos, es decir, cuando ambas partes quieren alcanzar objetivos incompatibles, de allí se concluye que los conflictos suponen la divergencia de

intereses con respecto a un mismo tema, o la concepción que los objetivos de las distintas partes no pueden lograrse simultáneamente. (p.60)

Con respecto al anterior enunciado es importante retomar los planteamientos de Johan Galtung (1998) quien parte de que los conflictos aparecen como una constante en la historia de la humanidad. Son, como afirma este autor, inherentes a todos los sistemas vivos en cuanto son portadores de objetivos. En algunas etapas de la historia contribuyeron a generar verdaderos cambios en provecho del hombre, pero en otras, se convirtieron en violencia que condujeron hacia la deshumanización absoluta. De ahí su importancia y sentido para la vida y el destino de las personas. Por tanto, surge la necesidad de conocerlos en su complejidad práctica, en sus lógicas internas y externas, para poder finalmente teorizarlos y sistematizarlos y así devolverlos a la realidad en forma de modelos y conceptos accesibles y manejables por la racionalidad humana.

En este sentido abordar una *teoría de los conflictos* (Galtung, 2003), permite entenderlos lógicamente, con criterios científicos para analizarlos y metodologías (creatividad, empatía y no violencia) para transformarlos, pues en el interior de todo conflicto existe contradicción, y por tanto surge la idea de canalizar constructivamente esa energía para que realmente sea una oportunidad para el encuentro, el diálogo, sanear relaciones, el cambio personal y social, pero todo esto requiere atenderse con técnicas adecuadas.

En la misma perspectiva, Juan Pablo Lederach (2003) propone la búsqueda de alternativas creativas para comprender y abordar el conflicto, afirmando que “La transformación del conflicto es una forma de visualizar y responder al ir y venir de los conflictos sociales como oportunidades que nos da la vida para crear procesos de cambio constructivo que reduzcan la violencia e incrementen la justicia en la interacción directa y en las estructuras sociales, y respondan a los problemas de la vida real en las relaciones humanas.”(p. 14) Esto evidencia que la transformación del conflicto se basa en premisas tales como: que es un fenómeno normal y dinámico dentro del contexto social y a pesar de su carácter destructivo, el conflicto a su vez tiene el potencial de generar cambios sociales constructivos.

Cabe resaltar entonces que los conflictos son parte esencial de la vida, pues en ellos se reflejan los diversos intereses o deseos existentes entre las personas, convirtiéndose además en la posibilidad de evolución y transformación de sujetos y su posterior acercamiento, comprensión y colaboración, aprendiendo de sí mismo y de los demás. En este sentido, Puig (1997), plantea que la dificultad se encuentra en la actitud que se toma cuando ellos surgen, siendo fundamental avanzar en la resolución de los mismos desde la identificación de herramientas y conocimientos que permitan tratarlos de forma asertiva, sin buscar evadirlos o eliminarlos.

Se ha dado gran importancia al estudio de los conflictos en el ámbito escolar desde ejercicios investigativos y políticas públicas, pues surge la necesidad de hacerlos conscientes para buscar viabilizar soluciones creativas a su atención, siempre con la visión de mantener relaciones interpersonales armónicas, convirtiéndolos al mismo tiempo, en pretexto para generar nuevos aprendizajes desde un ámbito social y emocional en los sujetos que integran el ambiente educativo y como posibilidad de acceder a los conocimientos académicos, ya que como lo expresa Ibarra M, L (2018) las escuelas como espacios de convivencia deseados, se ven enfrentadas en la actualidad por desacuerdos, tensiones interpersonales y enfrentamientos intra o intergrupales, que pueden adoptar un carácter violento o destructivo sino se median de la manera adecuada, deteriorando la convivencia escolar, donde la principal causa radica en la pérdida de valores en la sociedad y los medios de comunicación.

Esta necesidad de viabilizar maneras de abordar el conflicto en la vida escolar, se debe a que los cambios vertiginosos de la sociedad actual, tiene su influencia directa en el escenario escolar en el que se manifiestan una diversidad de comportamientos, necesidades e intereses que entran en conflicto, el cual más que eliminarlo, debe ser comprendido, pues según Cuadros y Berger (2013), “de la manera como se entienda el conflicto será su resolución, pero este es concebido desde la interacción interpersonal y de allí que surja de la interacción natural”(p.3). Es decir, las concepciones de conflicto permitirán necesariamente el diseño de estrategias, incluidas las de mediación desde una

base comprensiva, basada en normas y principios que promuevan la comunicación y atiendan a las particularidades del contexto y las dinámicas relacionales.

### **Violencia y su necesaria distinción con el conflicto**

Una vez analizado lo que son los conflictos, surge la pregunta de si ¿el conflicto es sinónimo de violencia?, o bien si ¿los conflictos necesariamente conllevan a la violencia? Para Galtung (1995) el conflicto es innegable en la sociedad, pero no así la violencia; es decir, el conflicto no necesariamente tiene que finalizar en violencia, para él el fracaso en la transformación del conflicto es lo que conduce a la violencia.

La violencia como condición negativa está enfocada en hacer daño y a diferencia del conflicto incluye una tensión, energía o contradicción que constituye un problema y que convoca a una solución que puede implicar contacto físico o agresión verbal.

Para Galtung, (1995) cuando el conflicto no es capaz de solucionarse o al menos de transformarse, es más propenso a que genere violencia; distinguiendo tres tipos de ésta: la directa, ya sea física o verbal, la cual se define como la que es visible; la cultural que contiene aspectos materializados por medio de la religión y la ideología, el lenguaje, el arte, y las ciencias en sus diferentes manifestaciones, que justifican o legitiman la violencia directa o estructural; y la estructural como la violencia indirecta originada por la injusticia y la desigualdad como consecuencia de la propia estructura social.

Así mismo, Cornelius y Fraire (1989), enfatizando en este punto sostienen que los “conflictos pueden ser positivos o negativos, constructivos o destructivos, pero el asunto crucial está en cómo se interviene”(p. 179) pues en este sentido, las formas inadecuadas de responder a los conflictos vienen dadas por las aproximaciones pasivas que priorizan las respuestas de huida o de acomodación conllevando a omitir o ignorar las situaciones que se presentan o por otro lado, las situaciones agresivas que desencadenan conductas violentas debido a la indiferencia, lo que se constituye en maneras negativas de abortar el conflicto. Estas formas de afrontar los problemas son negativas en el sentido que “el primer acercamiento desde la violencia incrementa el lado más desagradable de los conflictos y en el segundo caso, la pasividad que logra la parte agresiva en el otro en vez de solucionarlo, lo esconde” (Puig, 1995, p. 60).

En este mismo orden de ideas Torrego (2006), diferencia conflicto y violencia al considerar que el conflicto, aunque genera sufrimiento, es un estado natural humano y no necesariamente tienen que desembocar en una situación violenta, pudiéndose resolver por vías pacíficas, diferente a la violencia que tiende a hacer daño al otro.

En este sentido la violencia presente en las escuelas es una conducta que en todas sus manifestaciones debe ser rechazada desde una mirada educativa y moral que exige crear discursos contextualizados y estrategias adecuadas para afrontarla (Torrego, 2006).

De acuerdo con lo anterior toma fuerza la importancia de la mediación para que un conflicto no pase a los límites de la violencia, siendo necesaria:

Una concepción positiva del conflicto; el uso del diálogo y de desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía; la potenciación de contextos colaborativos en las relaciones interpersonales; el desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol; la práctica de la participación democrática; y el protagonismo de las partes. (Torrego, 2000, p.32)

Según Torrego (2006, p. 49), en relación con la participación de otros actores en la mediación y resolución de conflictos, se deben tener en cuenta algunos aspectos de la organización escolar que provocan o incitan los conflictos y que son dados por las mismas personas. Los llama este autor como el “marco protector” es decir, se debe contar con decisiones a nivel de las Instituciones Educativas que afectan en las formas que se adoptan para enfrentar aspectos de la convivencia que inciden no solo en las dinámicas de la enseñanza y aprendizaje sino en la motivación y el esfuerzo de los estudiantes; organización; la gestión y ambiente del aula; la participación de la comunidad educativa, desde una lectura del contexto y las estrategias orientadas a la prevención de la violencia.

Johnson y Johnson (1995), proponen estrategias para afrontar el conflicto entre las que se encuentran el negociar y disminuir comportamientos disruptivos; teniendo presente que no existe una sola estrategia que pueda ser considerada correcta o más apropiada que



otra; por lo que se hace esencial la primacía de la negociación, el diálogo y la colaboración. Pues como sostiene Puig (1995) las mediaciones se orientan desde dos modos de encauzar la resolución de los conflictos, uno la creación de un ambiente positivo y otro la aplicación de estrategias conductuales.

Similar a lo anterior Silvina Funes Lapponi (2006) que acompaña el texto de Torrego del mismo año, indica que, para lograr disminuir los efectos negativos del conflicto, es preponderante evitar buscar decidir entre lo bueno o lo malo, sino buscar soluciones consensuadas, planificar y modificar respuestas negativas, promoviendo la cohesión de grupo, la flexibilidad en las condiciones y preparar para la toma de decisiones entre las partes del conflicto.

### **El rol del maestro como mediador para transformar el conflicto en oportunidad**

El maestro como sujeto fundamental en los procesos de enseñanza y aprendizaje tanto dentro como fuera del aula, juega un papel importante en la mediación, al generar posibles estrategias de intervención en los incidentes que se presentan en clases o en diferentes espacios institucionales, que en la mayoría de las veces puede ser de manera positiva y eficaz. En esta misma línea Díaz (1999 citando a Kohlberg) plantea que “El rol esencial de la persona educadora es el de educadora moral, en consecuencia, deben ser muy sensibles a las dimensiones morales de los contenidos y del proceso de instrucción”(p.21) lo que constituye al maestro como figura de autoridad, quien influye y

aporta a la adopción de determinadas actitudes en sus estudiantes, lo que genera impacto en la forma de interactuar y por ende en la resolución de los conflictos que se presentan.

En relación con lo anterior, Torrego (2003, p. 186) postula tres estilos de reacción del maestro ante situaciones conflictivas:

- Primera, *agresivo-dominante*, el maestro se constituye en un obstáculo en la comunicación, pues responde de forma agresiva, al imponer su autoridad, rompiendo relaciones dialógicas desde un inadecuado abordaje del conflicto.
- Segunda, *pasivo-permisivo*, es aquí donde el maestro posibilita acciones indebidas en el aula, pues omite, ignora, es indiferente ante situaciones conflictivas, pues asume la relación con el estudiante desde una “amistad/cercanía” sin el establecimiento de normas o límites.
- Tercera, *asertivo-democrático* donde surgen estrategias de comunicación eficaces que se constituyen en posibilidad de solución del conflicto.

De acuerdo con esto se puede identificar que existen algunos maestros que se les presentan dificultades debido a las formas en que asumen los protocolos de actuación frente a la mediación del conflicto, pues optan por medidas sancionatorias tales como anotaciones, citaciones o llamados a padres de familia, pues como lo afirma Telma Barreiro (2000):

Si un docente adopta una actitud descalificatoria, irónica o amenazante, esto supone una carga negativa para el grupo. Por una parte, como dijimos su propuesta opera como modelo y estimula conductas de mutua agresión. Por otro lado, estos alumnos se sentirán agredidos y no pudiendo eventualmente animarse a repeler la agresión rebelándose contra el docente, terminan desplazando la energía negativa que acumulan hacia sus pares o hacia otros sujetos más vulnerables, incluso hacia otros docentes que sienten como menos intimidatorios. (p. 87)

Esto trae como consecuencia que el aula se convierta en un espacio desconfiable, que no posibilite procesos de aprendizaje y por ende de diálogo y participación.

En este orden de ideas es preciso señalar como sostiene Touzard (1981), que un maestro mediador es aquella figura que facilita la comunicación y las relaciones entre los participantes; interviene activamente en la conversación y aporta sugerencias con vistas a los acuerdos, que vinculado a la premisa de Santiago Moll permite la transformación de los conflictos en oportunidad, pues:

[...] Un docente predispuesto a ver el conflicto como una oportunidad será aquel que vea el conflicto como algo positivo porque tendrá claro que la persona está por encima del conflicto, porque tendrá claro que el diálogo está por encima de la

acusación, que alcanzar acuerdos tiene mucho más valor que impartir sanciones (2014).

El aula es entonces un paraje de conflicto, un lugar de convivencia que se convierte en una oportunidad de construcción y recreación. Para Vaello (2011) ese espacio posee cinco áreas de intervención, que pueden convertirse en obstáculo o posibilidad: interpersonal, intrapersonal, atencional, motivacional y académica. Asumiendo que dichas áreas siempre están presentes en todo encuentro en el aula, llama la atención que las cuatro primeras se relacionen de forma directa con procesos emocionales de los sujetos educables (tanto estudiantes como maestros) y el área académica alude a los procesos de pensamiento.

Es así como el papel del maestro mediador en el conflicto está orientado a potenciar la comunicación constructiva, crear un clima de respeto donde se pueda expresar la situación conflictiva y una posterior comprensión de la situación, con el fin de evitar el riesgo de promover mediaciones que impliquen una actuación negativa.

El mediador debe fomentar la negociación que permita dar salida adecuada al conflicto siendo capaz de comprender los factores que interactúan en él y promover la objetividad que conlleve a ponerse en el lugar de cada agente partícipe del conflicto, evitando juicios de valor, al tiempo que cree un clima emocional positivo.

En este sentido saber negociar posibilita la comprensión de un conflicto, para lo cual se hace necesario desarrollar competencias emocionales que permiten hacer una lectura de la situación desde la objetividad, la empatía, el autocontrol y la imparcialidad. Citando a Escámez, García, Sales y Rodríguez (2001), sugieren habilidades que debe tener un maestro mediador en situaciones de conflicto, a saber, la creación de un clima de confianza que posibilite pasar de las diferencias a las soluciones frente al conflicto, al partir de la identificación de puntos de acuerdo entre los participantes y generar nuevas alternativas.

Es así como las mediaciones se hacen fundamentales desde el volver consciente una intervención oportuna frente a los conflictos escolares, en que se transmitan actitudes positivas y de utilización de estrategias sociales y cognitivas en la implicación de los mismos.

Por lo anterior, la educación actual exige a los maestros tener el dominio de competencias que le permitan responder a los desafíos propios de la formación de las nuevas generaciones, al lograr operar coherentemente en los conflictos escolares que surgen de la complejidad de intereses y necesidades entre las personas, proporcionando espacios necesarios para el diálogo y la participación de los estudiantes, ya que como lo plantea Alicia Catoggio (1999) “lo importante no es el conflicto sino la forma que lo afrontamos, consecuentemente el profesor debe ser un facilitador y generador de un

fluido canal de comunicación entre los distintos integrantes de la comunidad educativa, bajando tensiones, objetivadas en problemas que generalmente son formas manifiestas de conflictos de diferente naturaleza”(p. 22).

De esta manera el maestro como mediador se convierte en un potencial transformador de las relaciones interpersonales y de la cultura institucional, al crear un clima favorable de convivencia en situaciones límites que le permiten atender a tiempo y de manera efectiva los conflictos antes que estos escalen a la violencia, lo cual implica el reconocimiento del otro como semejante, saber indagar y escuchar, tener en cuenta diferentes puntos de vista y tomar conciencia de las diversas alternativas de solución de conflictos para ponerlas en práctica.

Por tanto, la mediación de los conflictos escolares da cuenta de un proceso enriquecedor de aprendizaje, donde se desarrollan habilidades sociales y competencias ciudadanas entendidas como “el conjunto de conocimientos, habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas que, articuladas entre sí, hacen posible que los ciudadanos actúen de manera constructiva en la sociedad democrática” (MEN, 2003), las cuales promueven el crecimiento moral y personal de las personas involucradas durante el desarrollo del proceso de resolución de conflictos.

Entonces al maestro ser asertivo y asumir su rol como mediador en situaciones de conflicto, permite que se armonice el ambiente y haya una buena convivencia en el ámbito escolar, la cual se entiende como un proceso mediante el cual todos los miembros de la comunidad educativa aprenden a vivir con los demás, posibilitando el descubrimiento del otro, el entendimiento y aceptación (Carretero, 2008).

Paralelamente Jares (2001) sostiene que “convivir significa vivir unos con otros basándonos en unas determinadas relaciones sociales y en unos códigos valorativos, forzosamente subjetivos, en el marco de un contexto social determinado” (p.9). La convivencia no implica la ausencia de violencia, sino la capacidad de transformar relaciones interpersonales y todo lo que acontece entre ellas, en potenciadoras de ambientes positivos y de ayuda mutua. Es aquí donde el maestro juega un papel fundamental, pues este es el que guía y propicia las condiciones necesarias para armonizar el ambiente escolar.

Es así como se hace necesario que la convivencia escolar parta de la pretensión de vivir en armonía desde la diversidad, proceso que se debe cultivar en los diversos escenarios de la institución, por lo que se hace necesario propiciar ambientes de aprendizaje democráticos donde el diálogo, la participación, la empatía y la construcción de identidad sean la base de las relaciones interpersonales. Además, la convivencia se relaciona con construir y acatar normas; contar con mecanismos de autorregulación social

y sistemas que velen por su cumplimiento; respetar las diferencias; aprender a celebrar, cumplir y reparar acuerdos, y construir relaciones de confianza entre las personas de la comunidad educativa (Mockus, 2003).



## METODOLOGÍA

El aula como lugar para la investigación genera en los maestros la posibilidad de comprender qué papel desempeña, no solo en construcción de conocimientos sino en la comprensión e interpretación de realidades, para la toma de decisiones en su práctica, con el fin de mejorarla o transformarla.

La presente propuesta investigativa se fundamenta en un modelo cualitativo, que como lo plantea Shaw (1999) “está caracterizado por el compromiso para la recolección de los datos desde el contexto en el cual el fenómeno social ocurre naturalmente y para generar una comprensión que está basada en las perspectivas del investigador” (p.64). Este tipo de investigación requiere de la planificación ordenada de actividades que implican la toma y análisis de información para su posterior sistematización, usando diversos tipos de fuentes, que permitan descubrir las estructuras reveladoras que dan razón del comportamiento de los sujetos en estudio.

En este sentido, la investigación como actividad auto-reflexiva permite asumir los fenómenos sociales y culturales como hechos complejos, se interpretan para una mayor comprensión de los contextos escolares. Aquí los discursos, percepciones, vivencias y experiencias de los sujetos, ofrecen “elementos mutuos que no se excluyen, sino que, por el contrario, se complementan para alcanzar una interpretación más amplia y profunda de

la realidad del hombre...” (Mejía, 2014, p.48), por tanto, brindan una descripción de la realidad escolar particular con el objetivo de observar aspectos relacionados con la resolución de conflictos.

Desde esta mirada cabe señalar que no se pretende “justificar o legitimar un estado de cosas sino, todo lo contrario, desarrollar una conciencia crítica y actitud contestataria que le permita al individuo conquistar una concepción más plena de su vida, así como a la sociedad en general alcanzar un grado más alto de humanidad” (Sousa,2009, p.50). Por tanto no se busca forzar la interpretación de la realidad, sino partir de la necesidad dialógica de nuevas formas de entendimiento sobre el significado de la realidad como diversa y compleja, lo que posibilita la construcción crítica del conocimiento en la dimensión de lo social y permite transformar la mirada que se tiene de los conflictos, a partir de la implementación de estrategias psicopedagógicas en los escenarios de mediación, lo cual favorezca la reconstrucción y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

Al mismo tiempo se brinda la oportunidad de proponer acciones de intervención, comprensión y posible transformación de los entornos educativos, pues es el maestro quien cuestiona su ser, preguntándose por su quehacer y las estrategias que emplea al interior de las aulas, constituyéndose en un proceso de teorización como fundamento de la práctica.

Lo anterior conlleva a retomar la Investigación Acción como método propio del enfoque cualitativo, entendida como “La comprensión de los fenómenos sociales y psicológicos que implica la observación de las dinámicas de las fuerzas que están presentes e interactúan en un determinado contexto”(Martínez.2004, p.225) con el objetivo de conocer las experiencias que comparten los maestros de las instituciones educativas Fe y Alegría Popular N°1 y San Juan Bautista de Lasalle frente al abordaje del conflicto escolar, para lograr identificar los significados que estos le otorgan a las experiencias que han tenido con la mediación de los mismos, además de analizar las diversas formas de cómo el maestro interviene.

En este sentido (Yuni y Urbano, 2005, p.138) refieren que la Investigación Acción se constituye en un modelo que implica mayor compromiso con los cambios sociales, “por cuanto se fundamenta en una posición respecto al valor que posee el conocimiento de la propia práctica y de las maneras personales de interpretar la realidad para que los propios actores puedan comprometerse en procesos de cambio personal y organizacional” (p.139), pues permite explicar lo que sucede desde la perspectiva de los participantes (maestros) inmersos en una situación particular, en este caso el conflicto escolar, con su lenguaje propio, resaltando las experiencias significativas, sumado a los registros o información recopilada de manera sistemática en dos Instituciones Educativas del sector oficial del municipio de Medellín, Fe y Alegría Popular N°1 y San Juan Bautista de la Salle; a través de dos talleres con maestros, observaciones no participantes (aula de clases

y descansos), entrevistas semiestructuradas a cuatro maestros, cuestionarios a 20 estudiantes en escala de Likert<sup>2</sup>, que permitieron la recolección, interpretación y análisis constante de la información y de esta forma posibilitar la reflexión de los actores en el acto educativo que conllevan su transformación.

Lo que se busca es brindar a los maestros estrategias psicopedagógicas que permitan mejorar sus prácticas, al tiempo que se fundamente la comprensión que de ellas se tiene y los contextos en los que se realiza. Es decir, al retroalimentar las acciones, las ideas y por ende los contextos, permite vincular la teoría y la práctica, la acción y la reflexión entre los actores sociales implicados. Este trabajo conjunto genera un espacio de diálogo en el que, mediante la reflexión, se pueda ir negociando y construyendo significados compartidos acerca del dinámico y complejo ser y hacer educativo.

Desde la perspectiva educativa Suarez Pazos (2002) sostiene que la Investigación acción es una forma de estudiar, de explorar, una situación social, en nuestro caso educativa, con la finalidad de mejorarla, en la que se asumen como “indagadores” los implicados en la “realidad investigada”; constituyéndose en proceso que implica pasar a un conocimiento reflexivo en la acción desde el establecimiento crítico y teórico de la

---

<sup>2</sup> La escala de Likert es una herramienta de medición que, a diferencia de preguntas dicotómicas con respuesta sí/no, nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación. Resulta especialmente útil emplearla en situaciones en las que se quiere que la persona matice su opinión. En este sentido, las categorías de respuesta servirán para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia dicha afirmación.

dimensión social, construido a través del diálogo y la interacción con los estudiantes sobre cómo se logra afrontar y mediar las situaciones de conflicto y qué estrategias de intervención permiten obtener su potencial formativo.

Paralelamente Restrepo Gómez (2007) propone que la “Investigación Acción es un instrumento que permite al maestro comportarse como aprendiz de largo alcance, como aprendiz de por vida, ya que le enseña cómo aprender a aprender, cómo comprender la estructura de su propia práctica y cómo transformar permanente y sistemáticamente su práctica pedagógica” (p.7).

Todo lo anterior se posibilita en la medida en que la recolección y análisis de evidencias producto de las experiencias vividas por los maestros que participan en el proceso de reflexión proceden de fuentes y perspectivas diversas, que permitan conocer a fondo la situación problema y los elementos significativos que la integran.

En esta medida los registros anecdóticos, descripciones de comportamientos, entrevistas, cuestionarios, relatos; responden a un proceso planificado e intencionado que conllevan a espacios para la discusión y la valoración de las experiencias significativas y sus limitaciones con el fin de tomar decisiones.

En síntesis, la Investigación Acción posibilita la indagación y reflexión partiendo en este caso de la incidencia de las situaciones de conflicto, a fin de avanzar en su propio quehacer y en la comprensión de las mismas, puesto que cuestionar las prácticas sociales y los valores que la integran permitirán explicitarlas y entenderlas en el entorno educativo.

## TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de la información, están determinadas por una previa revisión documental para aclarar concepciones desde el plano teórico y la formulación de los objetivos que direccionan el presente estudio.

El primer objetivo consiste en identificar las percepciones que se tienen frente al conflicto y la violencia escolar desde su estructura y componentes (Problema, Actores y procesos). Para esto se direcciona un taller con los 18 maestros de básica primaria de las Instituciones Educativas Fe y Alegría Popular N°1 y San Juan Bautista de la Salle, llamado “**Des-Aciertos**” y se realiza en un espacio de dos horas de la jornada aboral, para escuchar los aportes e ideas de los maestros con respecto a la violencia y el conflicto escolar.

Un segundo instrumento de recolección de información es la observación no participante, durante diferentes momentos de la jornada escolar a la llegada de los estudiantes a la Institución; durante sesiones de clases, en los descansos y a la salida de los estudiantes para sus casas (mediante un formato de seguimiento), y de esta manera conocer, in situ, las situaciones conflictivas entre estudiantes, así como las mediaciones de los maestros y las reacciones de los estudiantes frente a estas últimas.

Además, se aplica un cuestionario a 20 estudiantes de ambas Instituciones Educativas (10 de cada I.E) con el fin de que estos respondan con una escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces y nunca) a 26 afirmaciones agrupadas en dos categorías: 1) Percepción frente al conflicto y la violencia escolar, y 2) Rol del maestro en la mediación del conflicto; de esta manera evidenciar las experiencias que tienen en situaciones de conflicto en la escuela, cómo actúan los maestros objeto de estudio ante los conflictos, así como la forma de reaccionar de los estudiantes después de la intervención del maestro.

Un cuarto instrumento es la entrevista semiestructurada, aplicada a cuatros maestros (dos de cada Institución Educativa), la cual consiste en una conversación orientada desde preguntas referentes a la convivencia, el conflicto y las estrategias de mediación que utilizan.

Como el presente trabajo está basado en la Investigación Acción en correspondencia con los elementos emergentes en el primer taller se hizo necesario realizar uno nuevo para finalizar con los mismos 18 maestros de básica primaria de ambas instituciones titulado “**Lenguaje que transforma**”, en el que se resaltan aspectos del lenguaje verbal y no verbal al que recurren los maestros para intervenir en una situación de conflicto, además de manifestar lo que piensan y sienten ante estos.



Estos últimos cuatro instrumentos apuntan a la consecución del objetivo referente comprender las experiencias significativas de maestros que abordan el conflicto de manera asertiva para rescatar elementos que puedan ser empleados como estrategias psicopedagógicas.

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Población</b>
<p><b>Taller “Des-Aciertos”</b> <b>Anexo N°1</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Discusión en relación al video “El puente”</li> <li>✓ Árbol de conflictos.</li> <li>✓ Análisis de casos.</li> <li>✓ Discusión en torno a los conceptos de violencia y conflicto.</li> <li>✓ Matriz DOFA con respecto a las implicaciones del conflicto en el contexto escolar.</li> <li>✓ Registro escrito de conclusiones.</li> </ul>	<p>Maestros de básica primaria de las Instituciones Educativas Fe y Alegría Popular N°1 (18 maestros) y San Juan Bautista de la Salle (18 maestros)</p>
<p><b>Observación no participante</b> <b>Anexo N°2</b></p>	<p>Formato de seguimiento</p>	<p>Maestros de básica primaria de las Instituciones Educativas Fe y Alegría Popular N°1 (2 maestros) y San Juan Bautista de la Salle (2 maestros)</p>
<p><b>Cuestionario a estudiantes</b> <b>Anexo N°3</b></p>	<p>Cuestionario: 26 afirmaciones agrupadas en dos categorías: 1) Percepción frente al conflicto y la violencia escolar, y 2) Rol del maestro en la</p>	<p>Estudiantes de básica primaria de las Instituciones Educativas Fe y Alegría Popular N°1 (10 estudiantes) y San Juan Bautista de la Salle (10 estudiantes)</p>

	mediación del conflicto escolar. Se responde en una escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces y nunca)	
<b>Entrevista semiestructurada</b> <b>Anexo N°4</b>	Cuestionario: 19 preguntas de respuesta abierta.	Maestros de básica primaria de las Instituciones Educativas Fe y Alegría Popular N°1 (2 maestros) y San Juan Bautista de la Salle (2 maestros)
<b>Taller “Lenguaje que transforma”</b> <b>Anexo N°5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Discusión en relación al relato “El sueño del Sultán”</li> <li>✓ Muestra creativa de los gestos, posturas, comentarios y sonidos que los maestros comúnmente utilizan cuando se presentan situaciones de conflicto.</li> <li>✓ Listado de estrategias para la mediación de conflictos.</li> <li>✓ “El Tendedero”, con las acciones que permiten desarrollar las estrategias de mediación de conflictos.</li> <li>✓ Dado de preguntas para la retroalimentación y cierre del taller.</li> </ul>	Maestros de básica primaria de las Instituciones Educativas Fe y Alegría Popular N°1 (18 maestros) y San Juan Bautista de la Salle (18 maestros)

Fuente propia

## **POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO**

El trabajo investigativo está enfocado a maestros de la Básica Primaria de las Instituciones Educativas Fe y Alegría Popular N°1 y San Juan Bautista de la Salle, quienes participan de dos talleres en los cuales se sensibilizan en torno al conflicto escolar, exponen sus percepciones y posturas frente al mismo y además se piensan las estrategias de mediación que implementan en su quehacer.

De los maestros se elige una muestra de 2 por cada institución, con el fin de identificar las prácticas de mediación empleadas para favorecer la convivencia escolar.

De manera complementaria se seleccionaron aleatoriamente 10 estudiantes por cada institución integrantes de los grupos de los 4 maestros anteriormente mencionados, con el propósito de observar y analizar el impacto que genera la mediación del maestro en sus comportamientos y en el ambiente de aula en la construcción de convivencia escolar.

## **SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA**

### **Taller N°1**

#### **Des- Aciertos**

El encuentro se desarrolla en las Instituciones Educativas San Juan Bautista de la Salle y Fe y Alegría Popular N°1 con una asistencia de 18 maestros de la básica primaria cada una, con el fin de reconocer las diferentes percepciones que se tienen frente a los términos de conflicto y violencia.

#### **Momento N° 1**

##### ***Video El Puente***

“El puente” es un corto animado del creador Ting Chian Tey<sup>3</sup>, en el cual se busca reflexionar sobre valores como el respeto, tolerancia y colaboración; así como la adecuada mediación y resolución de conflictos.

En la historia un oso, un ciervo, un conejo y un mapache, buscan atravesar un puente. Los dos primeros se encuentran y al no poder pasar simultáneamente se empujan, pelean y emiten sonidos agresivos, pues quieren pasar los dos a la vez.

---

<sup>3</sup> Animador de cortometrajes de Malasia quien realizó este proyecto durante el tiempo en la Academia de Arte de la Universidad en 2010.

Mientras tanto el conejo y el mapache, que también desean atravesar muestran una actitud de colaboración y querer encontrar una solución al problema para poder seguir su camino, sin agredir uno al otro y respetando los intereses de ambos por igual.

De acuerdo con el video se abre un espacio de discusión en el que los maestros dan a conocer sus puntos de vista desde las vivencias personales e institucionales y se rescatan los siguientes aportes:

#### **I. Institución Educativa San Juan Bautista de la Salle**

Los maestros de esta institución manifiestan que este video posibilita la reflexión en torno a cómo los seres humanos en ocasiones manifiestan actitudes egoístas, olvidando la importancia de la mediación y búsqueda adecuada de estrategias para solucionar situaciones conflictivas.

En este sentido, desde el ámbito educativo los maestros participes del taller destacan la importancia de incentivar actitudes que potencien el trabajo colaborativo y vivencia de principios y valores que permitan en los niños formas apropiadas de aportar a la convivencia escolar; pues se parte de realidades que permiten comprender los contextos e historias familiares que enmarcan en los niños manifestaciones agresivas frente a situaciones como tropezarse, dejar caer implementos escolares, juegos o diferencias en las formas de interactuar.

Este video posibilita la sensibilización y reflexión sobre aspectos de la vida escolar y la forma como los maestros afrontan situaciones de conflicto y la adecuada implementación de estrategias de resolución de los mismos, sin omitir, ignorar o evadir situaciones que se puedan tornar agresivas.

## **II. Institución Educativa Fe y Alegría Popular N°1**

Los maestros en la discusión dieron a conocer que el video permite evidenciar cómo las personas se enfrentan a diversos conflictos en su vida cotidiana y que la manera de reaccionar frente a estos influye en las relaciones interpersonales, ya sea fortaleciéndolas o deteriorándolas.

Además, afirman que los conflictos hacen parte del ser humano, pues este no puede evitar que surjan problemas en su diario vivir, pero si puede elegir el impacto que tienen en su vida.

Por otra parte al relacionar el video con los conflictos escolares, expresan que en la Institución estos giran en torno a los desacuerdos y malos entendidos que se presentan entre los estudiantes, los cuales en ocasiones se logran mediar de manera asertiva gracias a la intervención oportuna de algunos maestros y del Comité de Convivencia Escolar, pero en otros momentos se agravan tornándose violentos, ya que en ocasiones no se cuenta con las estrategias adecuadas para abordarlos, lo cual deteriora la convivencia

escolar, influyendo negativamente en el estado de ánimo de los estudiantes, las relaciones interpersonales y los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Es por esta razón que los maestros consideran la necesidad de implementar en el aula de clase proyectos educativos que aborden el conflicto escolar como una oportunidad para el crecimiento personal y grupal, logrando convertir la institución en un lugar de encuentro donde prime el diálogo, el respeto, la empatía y la solidaridad en pro del bienestar general.

## Momento N° 2

### *Saberes Previos y Conceptualización*

Se invita a cada asistente que escriba lo que para cada uno significan los términos conflicto y violencia y con estos insumos construir un cuadro comparativo.

Entre los conceptos se mencionaron nociones como:

#### I.

Institución Educativa San Juan Bautista De La Salle	
Conflicto	Violencia
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ideas distintas</li> <li>- Ruptura o rompimiento de relaciones personales</li> <li>- Situación que se genera entre dos personas por diferencia de intereses posiciones, convicciones o maneras de proceder</li> <li>- Diferencias</li> <li>- Desacuerdos</li> <li>- Intolerancia</li> <li>- Cuando ocurren diferencias de pensar y sentir</li> <li>- No ponerme en los zapatos del otro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No escuchar al otro pelea</li> <li>- Imponer</li> <li>- Maltrato de palabra o de hecho a otro ser</li> <li>- Agresión</li> <li>- Situación donde se presentan agresiones físicas o psicológicas</li> <li>- Gritos, golpes y abandono</li> <li>- Acción de hacer sentir mal al otro de forma</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- No ceder y que me den la razón</li> <li>- Choque de ideas</li> <li>- Insulto</li> <li>- Punto divergente</li> <li>- Situación problema</li> <li>- Diferencia de posición, criterio o conceptos</li> <li>- Situación en la cual dos o más personas se encuentran en desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>verbal o física</li> <li>- Agresividad</li> <li>- Situaciones que vulneran los derechos de las personas</li> <li>- Intolerancia</li> <li>- Forma como se responde ante el conflicto</li> </ul>
---	---

Posteriormente se brinda una retroalimentación que permita claridad conceptual respecto a los términos, para luego discutir sobre la pertinencia de cada uno en relación al concepto central.

De este momento se destaca no solo los avances en la claridad conceptual sino en las posturas que permiten asumir el conflicto como inherente al ser humano y la violencia como aquella que aparece cuando no se logra solucionar adecuadamente, “imponiendo a la berraca”, según lo expuesto por uno de los participantes, mecanismos que acentúan la situación de manera negativa.

Desde estas perspectivas se plantean cuestionamientos como ¿Es posible asumir conflicto y violencia como sinónimos?, como maestros ¿qué posturas o actuaciones conllevan a la inapropiada resolución de los conflictos?

Es de resaltar que en la discusión se destacan factores culturales que se reflejan en la escuela, donde priman expresiones como “el inteligente es el más violento”, sumado a



situaciones de aula donde se ignoran u omiten actuaciones que conllevan a una mediación solo cuando ya se ha constituido en violencia.

Así mismo, llama la atención como algunos maestros manifiestan ver a los estudiantes como “adultos” que deben resolver las situaciones de manera autónoma, olvidándose de la importancia de garantizar un adecuado acompañamiento que permita llegar a tal fin.

En este sentido es preponderante el papel del maestro en la solución de los conflictos, constituyéndolo como oportunidad de aprendizaje, pues son ellos ejemplo en la comprensión de sujetos activos en la construcción de adecuadas relaciones.

## II.

<b>Institución Educativa Fe Y Alegría Popular N°1</b>	
<b>Conflicto</b>	<b>Violencia</b>
- Desacuerdo	- Golpes
- Discordia	- Sevicia
- Molestia	- Agresión
- Tensión	- Disgusto
- Dificultad	- Rabia
- Problema	- Odio
- Intolerancia	- Pelea
- Inconveniente	- Caos
- Enfrentamiento	- Temor
- Aprendizaje	- Discriminación
- Transformación	- Impulso irracional
- Tener diferencias	- Atentar contra los derechos del otro.
- Diferencia en las decisiones	- Diferencias que inciden en arbitrariedad e irrespeto.
- Medio para llegar a acuerdos	- Agresión física, verbal o psicológica que pretende dañar de alguna manera al otro.
- Oportunidad para crecer	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arrebatarse o negar el derecho del alter-ego, empleando la fuerza de modo contundente.</li> <li>- Exagerar emociones y sentimientos desde el lado negativo, sin tener en cuenta la convivencia con el otro.</li> </ul>
--	---

Los maestros en el desarrollo de la actividad dan cuenta de la claridad que tienen con respecto a los conceptos de conflicto y violencia, afirmando que el conflicto hace parte de la vida diaria del ser humano y las dinámicas sociales, el cual se presenta cuando hay desacuerdos entre las personas por tener ideas e intereses opuestos, mientras que la violencia se presenta cuando no hay un adecuado abordaje del conflicto, lo que hace que este se agudice y se torne negativo, manifestándose así conductas agresivas que atentan contra los derechos humanos.

Por otra parte destacan que las actuaciones que conllevan a la inapropiada resolución de los conflictos en el entorno escolar es en varias ocasiones la falta de comunicación asertiva, la dificultad en el manejo de emociones, los prejuicios que se tienen del otro, la falta de imparcialidad al abordar algunas situaciones conflictivas que se presentan en el aula de clase, dando por sentado quienes son los culpables sin tener una visión objetiva, la irrelevancia que se le da a los conflictos que se presentan recurrentemente en las relaciones interpersonales, la implementación de acciones ineficaces (gritos, golpes, amenazas y castigos) para aportar a la solución de conflictos y el desconocimiento de

estrategias que permitan abordar el conflicto de manera positiva (diálogo, escucha, establecimiento de acuerdos, empatía y negociación).

De ahí que los maestros consideran que los conflictos escolares requieren de una mediación asertiva a partir de un proceso cooperativo que contribuya al fortalecimiento de principios y valores, que permita desarrollar en los miembros de la comunidad educativa la capacidad de diálogo y el manejo de habilidades comunicativas, creando ambientes tranquilos de convivencia.

### **Momento N° 3**

#### ***Árbol de Conflictos***

A través de este ejercicio los maestros identificaron los principales conflictos que afectan la convivencia en cada una de las Instituciones Educativas.

#### **I. Institución Educativa San Juan Bautista de la Salle**

Inicialmente se destacó la recurrencia de situaciones como: No respetar las filas en los desplazamientos, impedir transitar por determinado lugar del aula, no pedir la palabra adecuadamente, poner apodosos o molestar constantemente a otro compañero.

Es relevante la discusión en torno a cómo los maestros consideran problemático que los niños “sean cositeros y ponequejas”, es decir, exageran situaciones que podrían

mediarse, llevando a una transformación negativa del conflicto, pues se olvida el respeto por el “espacio vital”, entendido como lugar con el que cada uno cuenta en el aula, olvidando nociones básicas de respeto y cooperación.

En este sentido se reafirma cómo los maestros en ocasiones frente a las situaciones presentadas lanzan expresiones como “deje de poner quejas” o se sube el tono de voz, siendo necesario realizar devoluciones positivas que convoquen al diálogo y mediación, que posibilitan un tratamiento adecuado de los conflictos, al asumir al mismo tiempo la empatía, asertividad y creatividad como herramientas fundamentales en la construcción de una convivencia sana.

Como parte de este ejercicio los maestros resaltaron las siguientes situaciones de conflicto en la escuela:

<b>Conflicto</b>	<b>Causas</b>	<b>Consecuencias</b>
No prestar el material de trabajo. Irrespetar el turno en la fila.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Egoísmo</li> <li>- Intolerancia</li> <li>- Deshonestidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Discusión al interior del aula</li> <li>- Agresiones físicas y verbales</li> <li>- Indisciplina y desorden</li> </ul>
Burlas mal intencionadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intolerancia</li> <li>- Respeto por la diferencia</li> <li>- Autoestima baja</li> <li>- Falta de carácter</li> <li>- Contexto</li> <li>- Problemas familiares</li> <li>- Sobreprotección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acoso escolar</li> <li>- Deserción escolar</li> <li>- Falta de convivencia ciudadana</li> <li>- Agresiones físicas y verbales</li> <li>- Bajo rendimiento escolar</li> <li>- comportamientos apáticos</li> </ul>
Intolerancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pautas de crianza</li> <li>- Baja autoestima</li> <li>- Llamar la atención</li> <li>- No aceptar la diferencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aislamiento</li> <li>- Autoagresión</li> <li>- Agresión verbal y física</li> </ul>
Discriminación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condición socioeconómica</li> <li>- Estereotipos</li> <li>- Miedo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de vida</li> <li>- Aislamiento</li> <li>- Violencia</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ideologías</li> <li>- Personalidad</li> <li>- Debilidad</li> <li>- Lucha de intereses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tristeza</li> <li>- Inseguridad</li> <li>- Agresividad</li> <li>- Autoestima</li> <li>- Soledad</li> </ul>
Intolerancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baja autoestima</li> <li>- Maltrato</li> <li>- Conflictos familiares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agresiones (apodos, insultos, golpes)</li> <li>- Inasistencia</li> <li>- Aislamiento</li> <li>- Bajo rendimiento académico</li> </ul>
Mal uso del juego No respetar las filas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carencia de normas establecidas para el juego</li> <li>- Necesidad de reconocimiento</li> <li>- Inmadurez</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agresión verbal y física</li> <li>- Golpes, empujones, patadas</li> <li>- Chismes</li> </ul>

## II. Institución Educativa Fe y Alegría Popular N°1

Los maestros como idea generalizada señalan que la mayoría de conflictos que se presentan en la Institución se deben a la intolerancia, manejo inadecuado de las emociones y falta de comunicación asertiva, pues manifestaron que a veces por situaciones mínimas como: roces, miradas, gestos, comentarios o choques accidentales, los estudiantes son reactivos, asumiendo en ocasiones actitudes agresivas que afectan el clima escolar.

También entra en escena el juego, pues a pesar de que este es una herramienta pedagógica muy importante para la socialización y la internalización de la norma, los estudiantes en sus espacios de ocio y distracción a veces agregan la brusquedad, lo cual siempre termina en malos entendidos y peleas, además en ocasiones lo usan como medio

de discriminación “con este no vamos a jugar”, segregando los grupos lo cual crea rivalidades.

Por otra parte, se destaca que la mayoría de estudiantes crean imaginarios donde el seguir los malos modelos “líderes negativos”, es más gratificante y una manera de generar protagonismo, en parte a la baja autoestima y el poco acompañamiento familiar.

En este sentido expresan que una situación relevante que hace que los conflictos escolares no sean abordados de manera asertiva es la falta de compromiso de algunos padres de familia con la educación de sus hijos, pues estos delegan a la escuela el papel que les corresponde de formar en valores y acompañar sus procesos formativos, por lo que los niños y jóvenes no cuentan con las herramientas necesarias para asumir los problemas que se le presentan en la vida cotidiana.

<b>Conflicto</b>	<b>Causas</b>	<b>Consecuencias</b>
Dificultad en el manejo asertivo de situaciones que afectan las relaciones interpersonales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de comunicación asertiva.</li> <li>- Poca habilidad para expresar las emociones.</li> <li>- No hay acompañamiento en el desarrollo de la inteligencia emocional.</li> <li>- Mal ejemplo por parte de la familia.</li> <li>- Reproducción de lo que se ve y vivencia en casa.</li> <li>- Bajos autoesquemas (Autoestima, autoconocimiento, autocontrol y autoeficiencia).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peleas</li> <li>- Insultos</li> <li>- Agresividad</li> <li>- Estados de depresión</li> <li>- Comportamientos inadecuados y heterónomos</li> <li>- Ver a todos como enemigos.</li> <li>- Inadecuadas relaciones interpersonales.</li> </ul>
Agresiones físicas y verbales recurrentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Burla</li> <li>- Bullying</li> <li>- Intolerancia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Detrimiento de las relaciones interpersonales.</li> <li>- Ambiente escolar negativo.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descuerdo</li> <li>- Rechazo</li> <li>- Racismo</li> <li>- Hambre</li> <li>- Pobreza</li> <li>- Humillación</li> <li>- Poca autoestima</li> </ul>	
Rivalidad entre el mismo género.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chismes</li> <li>- Irrespeto</li> <li>- Intolerancia</li> <li>- Desacuerdos</li> <li>- Competencia</li> <li>- Juegos bruscos</li> <li>- Malos entendidos</li> <li>- Necesidad de reconocimiento.</li> <li>- Mal ejemplo (seguir líderes negativos).</li> <li>- Falta de acompañamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peleas</li> <li>- Insultos</li> <li>- Amenazas</li> <li>- Baja autoestima</li> <li>- Falta de identidad personal.</li> <li>- Deterioro de las relaciones interpersonales.</li> <li>- Clima escolar tenso.</li> </ul>
División del grupo en subgrupos que no se llevan bien entre sí por diferencias personales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Envidia</li> <li>- Bullying</li> <li>- Chismes</li> <li>- Cizañas</li> <li>- Prejuicios</li> <li>- Estereotipos</li> <li>- Intolerancia</li> <li>- Manipulación</li> <li>- Malos entendidos</li> <li>- Falta de comunicación asertiva.</li> <li>- Búsqueda de reconocimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peleas</li> <li>- Maltrato</li> <li>- Tensión</li> <li>- Discusiones</li> <li>- Enfrentamientos</li> <li>- Aislamiento</li> <li>- Desmotivación</li> <li>- Baja autoestima</li> <li>- Apatía al estudio</li> <li>- Bajo rendimiento académico.</li> </ul>
Intolerancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestos</li> <li>- Comentarios inadecuados</li> <li>- Exclusión</li> <li>- Indiferencia</li> <li>- Discriminación</li> <li>- Falta de diálogo</li> <li>- Juegos bruscos</li> <li>- Falta de afecto</li> <li>- Inseguridad</li> <li>- Ausencia de normas</li> <li>- Baja autoestima</li> <li>- No hay identidad</li> <li>- Poco acompañamiento familiar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Odio</li> <li>- Rencor</li> <li>- Rechazo</li> <li>- Desamor</li> <li>- Discordia</li> <li>- Guerra</li> <li>- Violencia</li> <li>- Vulnerabilidad</li> <li>- Baja autoestima</li> <li>- Sociedad indiferente</li> <li>- Rechazo</li> <li>- Soledad</li> <li>- Rebeldía</li> <li>- Agresiones</li> <li>- Déspota</li> <li>- Asocial</li> </ul>

**Momento N° 4****DOFA**

En el desarrollo de la matriz DOFA los maestros en sus equipos de trabajo lograron definir las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que trae consigo el conflicto escolar, analizando los diferentes escenarios y situaciones que se han presentado en la Institución Educativa.

**I.**

<b>Institución Educativa San Juan Bautista De La Salle</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consolidación del Comité de Convivencia Escolar que favorece la construcción de espacios de diálogo.</li> <li>▪ Construcción, actualización y ejecución del Manual de Convivencia que contempla los acuerdos de la comunidad educativa para facilitar y garantizar la armonía en la vida diaria.</li> <li>▪ Claridad de las rutas de mediación que se deben seguir en la institución para el tratamiento adecuado de los conflictos escolares.</li> <li>▪ Construcción de acuerdos de aula con la participación de todos los estudiantes.</li> <li>▪ Implementación del programa de escuela de padres donde se aborda las prácticas de crianza y el manejo del conflicto.</li> <li>▪ Reconocimiento del conflicto como inherente al ser humano que conduce a la superación de obstáculos por parte de los maestros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de estrategias que aporten a la prevención, mitigación y superación de los conflictos escolares.</li> <li>▪ Evasión de conflictos cuando estos son considerados irrelevantes.</li> <li>▪ Manejo inadecuado de los conflictos escolares que desencadenan en violencia.</li> <li>▪ Poca comunicación asertiva entre los miembros de la comunidad educativa.</li> <li>▪ Incumplimiento del debido proceso que se debe llevar a cabo con los conflictos escolares por parte de algunos maestros.</li> <li>▪ Desgaste de los maestros y de las relaciones entre los estudiantes en la continua resolución de conflictos que se presentan de manera repetitiva en el aula de clase.</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementación de proyectos como democracia escolar, líder en mí, convivencia escolar, red papaz y mediación escolar, propuestos por entidades externas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Familias disfuncionales.</li> <li>▪ Violencia intrafamiliar.</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formación de líderes mediadores que aportan a la resolución pacífica de los conflictos escolares.</li> <li>▪ Trabajo interdisciplinar frente al conflicto con el aporte del psicólogo, el aula de apoyo y el proyecto de escuela entorno protector.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contexto marcado por la violencia.</li> <li>▪ Poca comunicación, apoyo y orientación familiar frente a la resolución de conflictos.</li> <li>▪ Falta de capacitación a maestros sobre el manejo de conflictos.</li> </ul>
---	--

## II.

<b>Institución Educativa Fe Y Alegría Popular N°1</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Algunos maestros dedican el tiempo necesario para escuchar a los estudiantes y llegar a acuerdos.</li> <li>▪ Se reconoce la importancia del dialogo como instrumento de mediación del conflicto, por tanto, se posibilitan espacios que favorecen el mismo.</li> <li>▪ Se ha fortalecido el trabajo cooperativo en las clases, para establecer lazos de empatía entre estudiantes.</li> <li>▪ Los maestros muestran disposición para ayudar a sus pares cuando se presentan dificultades con los estudiantes.</li> <li>▪ Aplicación de la filosofía institucional que está basada en la vivencia de valores.</li> <li>▪ Construcción de los acuerdos de clase con el aporte de los estudiantes.</li> <li>▪ Asertividad en el comité de convivencia escolar, para la mediación de situaciones de conflicto.</li> <li>▪ Algunos maestros intervienen en el conflicto en procura de enseñarle a autogestionar sus emociones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En ocasiones los maestros están limitados en las acciones que pueden ejercer para mediar una situación de conflicto, por lo cual se transfiere a otro proceso, en el cual suele dilatarse la atención requerida.</li> <li>▪ Los estudiantes tienen dificultades en el manejo de emociones y la interiorización de la norma.</li> <li>▪ Falta de comunicación asertiva.</li> <li>▪ Falta de claridad por parte de los maestros con respecto a las acciones correctivas que se deben llevar a cabo ante una situación de conflicto.</li> <li>▪ Situaciones de conflicto recurrentes que desgastan al maestro.</li> <li>▪ Eventualmente los maestros no dan una perspectiva al conflicto con una mirada de alteridad.</li> <li>▪ En ocasiones no aplican estrategias eficaces para la mediación del conflicto.</li> <li>▪ Algunos maestros no le dan importancia a los conflictos que se presentan, por lo que escalan a la violencia.</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacitaciones que reciben los maestros, por parte de la comunidad de Fe y Alegría a partir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ausencia de personal capacitado para abordar el conflicto de manera asertiva.</li> </ul>

<p>del proyecto “ruta de formación para la vida en plenitud”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementación de proyectos como democracia escolar, convivencia escolar, red papaz y mediación escolar, propuestos por entidades externas.</li> <li>▪ Apoyo de la fundación AMBAUM en la Institución con la capacitación a padres de familia en cuanto a relaciones familiares, prácticas de crianza y proyecto de vida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ausencia de la familia para un acompañamiento efectivo con los estudiantes.</li> <li>▪ Familias disfuncionales.</li> <li>▪ La Institución está ubicada en un contexto que ha sido marcado por la violencia y esto ha permeado las relaciones interpersonales.</li> </ul>
--	---

### **Momento N° 5**

#### ***Síntesis del taller***

#### **I. Institución Educativa San Juan Bautista de la Salle**

El encuentro concluye revisando las nociones expuestas en los saberes previos con el fin de revisar claridades conceptuales, mediante la relectura de lo expuesto inicialmente y definir si se asume o no como Conflicto o Violencia.

Se destaca la importancia de asumir aspectos teóricos en el quehacer de los maestros, pues se presentan divergencias entre lo que se comprende con las formas de asumir y mediar las situaciones que cotidianamente se dan en el aula.

Así mismo, la necesidad de diseñar e implementar estrategias que les permitan a los maestros abordar positivamente los conflictos que se presentan en los diferentes espacios escolares con el fin de fortalecer la convivencia.

## **II. Institución Educativa Fe y Alegría Popular N°1**

Los maestros de la Institución Educativa establecieron que las razones más comunes que generan conflicto en la convivencia escolar son la intolerancia, el egoísmo, la apatía, la confrontación, las diferencias de opinión y la inadecuada comunicación, situaciones que deben ser afrontadas de manera responsable e inmediata para lograr solucionarlas adecuadamente, logrando tener un impacto positivo en las vidas de los implicados que evite el surgimiento de complicaciones que desestabilicen a los sujetos y los conlleve a la violencia.

Por otra parte los maestros comentaron que en la Institución Educativa estos se reflejan en la convivencia de los estudiantes, ya que a menudo se presentan desacuerdos entre ellos por sus diferentes formas de pensar y actuar, lo que conlleva en ocasiones a malos entendidos donde muchas veces sale a relucir actitudes negativas que agravan las situaciones convirtiéndolas en actos violentos, por lo que se hace necesario que los maestros que acompañan los procesos formativos desempeñen un rol mediador que le permita atender la diversidad, dialogar y escuchar las opiniones de los estudiantes, fomentar la interacción entre los alumnos e implementar estrategias adecuadas para abordar el conflicto como oportunidad de desarrollo.

### Registro de Observación no participante

Institución Educativa San Juan Bautista De La Salle				
Maestro N°1				
Fecha y Lugar	Momento de la Jornada Escolar	Situación de conflicto	Mediación del maestro	Impacto en los estudiantes
<p><b>Semana del 30 de abril al 4 de mayo de 2018</b></p> <p><b>Corredor del tercer piso</b></p>	<p>Descanso (3:30 pm - 3:50 pm)</p>	<p>Los maestros durante el descanso de los estudiantes tienen asignadas unas zonas de acompañamiento, al maestro N°1 le corresponde el corredor del tercer piso.</p> <p>Durante el descanso se observa como los estudiantes juegan, conversan, corren de un lado al otro, se montan en las rejas o muros, algunos molestan a otros (se burlan, les ponen zancadillas, les tiran basuritas, se empujan, entre otras situaciones); por lo cual es común que en este tiempo los maestros tengan que estar atendiendo diferentes situaciones.</p>	<p>Esta semana el maestro N°1 no presta mucha atención a los estudiantes que se encuentran a su alrededor, si ve que hay agresiones o peligro de un accidente interviene llamando la atención con un grito y hasta a empujones para separar estudiantes.</p> <p>Pero en ocasiones si ve estudiantes discutiendo o molestando a otros y vienen a pedirle ayuda para que intervenga, simplemente les dice: “dejen la bobada, vayan a jugar” o “busquen a su director de grupo y le ponen la queja”.</p> <p>En otros momentos simplemente se limita a conversar con su compañero más cercano o a comer.</p>	<p>Algunos estudiantes manifiestan: “a ese profé no le digamos nada, busquemos otro”</p> <p>Otros simplemente ignoran la presencia del maestro y los llamados de atención que este les haga, continuando con lo que están haciendo y si ven que de pronto los va a tomar del brazo para regañarlos salen corriendo mientras se ríen.</p>

<p><b>Mayo 10 de 2018</b></p> <p><b>Aula de clase</b></p>	<p>Tercera hora de clase (2:30 pm - 3:30 pm) de la jornada escolar, correspondiente al área de Artística.</p>	<p>Los estudiantes se encontraban realizando una manualidad para el día de la madre, que consistía en decorar un frasco de vidrio.</p> <p>Algunos estaban trabajando por parejas y otros de manera individual, pero siete estudiantes no estaban enfocados en hacer la actividad, sino que estaban conversando de otros temas, jugando y corriendo por el salón.</p> <p>Uno de los que estaban jugando David comenzó a molestar (le tiraba al suelo el material, lo empujaba cada vez que pasaba corriendo por su lado, etc.) a su compañero Dilan, el cual se encontraba haciendo su trabajo.</p> <p>David no lo hacía con intención de molestarlo solo era que estaba jugando.</p> <p>Al principio Dilan lo ignora, luego le dijo que lo dejara quieto, en otro momento se paró al lado de David de manera desafiante diciéndole que si seguía lo iba a golpear y David también lo desafió.</p> <p>Ante lo que Dilan dijo David no hizo caso y al final terminaron golpeándose.</p>	<p>El maestro N°1 durante toda la clase fue indiferente ante la situación, pues por un lado en ningún momento le llamó la atención a los niños que no estaban trabajando y que ocasionaban desorden en la clase.</p> <p>Por otro lado, hubo varias niñas entre ellas la representante de grupo que lo alertaron del problema que se estaba dando entre David y Dilan, ante lo cual solo respondió “dejémoslos, a ver hasta dónde llegan” y continuó observando el trabajo que realizaban los otros.</p> <p>Cuando Dilan y David llegaron al punto de la agresión, ahí si el maestro intervino con un grito y separándolos, les dijo que se quedaban sin descanso y que tenían que firmar el observador, y aunque Dilan intentó decirle el motivo de la pelea fue ignorado.</p>	<p>El grupo estaba dividido entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aquellos que se dedicaron a responder por su trabajo.</li> <li>▪ Los siete estudiantes que estaban conversando y jugando, quienes no cumplieron con lo requerido, pues al ver que el maestro no les decía nada dedicaron el tiempo de clase a otras actividades.</li> <li>▪ Dilan y David, después de haberse golpeado quedaron distanciados uno del otro durante un tiempo.</li> <li>▪ Las niñas que advirtieron al maestro de la situación trataron de que sus compañeros no se pelearan, hablando con ellos y separándolos, además de sentirse inconformes con la respuesta del maestro, por lo que se lo manifestaron al director de grupo, para que este interviniera en la situación.</li> </ul>
---	---	---	--	--

<p><b>Mayo 16 de 2018</b></p> <p><b>Cancha</b></p>	<p>Segunda hora de clase (1:30 pm - 2:30 pm) de la jornada escolar, correspondiente al área de educación física.</p>	<p>El grupo de estudiantes junto con el maestro se dirigió a la cancha para realizar unos ejercicios.</p> <p>El maestro dio las indicaciones de lo que iban a hacer y los dividió en grupos, después de esto varios estudiantes alzaron la mano para pedir la palabra, pero el maestro no les dio la oportunidad de hablar y los ignoró, entonces optaron por alzar la voz y decirle que: “siempre hacemos lo mismo ¿por qué no hacemos otra cosa?” y propusieron algunas ideas para la clase.</p>	<p>El maestro en primer lugar gritándoles les dijo que: “¿por qué tenían que gritar?” y seguidamente dijo: “esta es la clase y no es lo que ustedes quieren, vayan siéntense entonces sino quieren hacer nada”</p> <p>El maestro al ver que se salieron de la clase alegó y dijo que entonces perdían educación física.</p>	<p>Los estudiantes que habían manifestado su inconformidad, luego de lo que les dijo el maestro renegaron, manotearon y decidieron salirse de la clase, algunos se juntaron en la tarima que está junto a la cancha a hacer diferentes saltos y paradas gimnásticas y los otros se fueron para el salón acompañados del alfabetizador del maestro para dibujar.</p>
<p><b>Maestro N°2</b></p>				
<p><b>Fecha y Lugar</b></p>	<p><b>Momento de la Jornada Escolar</b></p>	<p><b>Situación de conflicto</b></p>	<p><b>Mediación del maestro</b></p>	<p><b>Impacto en los estudiantes</b></p>
<p><b>Abril 25 de 2018</b></p> <p><b>Corredor Segundo Piso</b></p>	<p>Inicio de la Jornada Escolar</p>	<p>Los estudiantes se encuentran ubicados en filas esperando que los maestros abran la puerta de cada aula.</p> <p>Un estudiante de grado 4° pasa corriendo y hace que un niño del grado 2° se caiga y se lastime.</p> <p>El estudiante de 4° sigue su camino y no se detiene a observar qué pasó con su compañero.</p>	<p>Frente al llamado de los niños el maestro inmediatamente se muestra interesado en conocer lo sucedido.</p> <p>Pide que le informen de manera ordenada lo que sucedió, identificando cuál de sus estudiantes se encuentra lastimado.</p>	<p>Frente a la actuación del maestro, los estudiantes se muestran satisfechos al sentirse escuchados y respaldados.</p> <p>El estudiante de 4° al tener la oportunidad de reconocer su error se manifestó tranquilo y pudo reparar el daño causado.</p> <p>Por su parte el niño del grado 2°</p>

		<p>Inmediatamente los estudiantes que se encontraban alrededor acuden a llamar al maestro, reportando lo sucedido y buscando una solución para lo acontecido.</p>	<p>Al acudir al lugar observa para identificar que no se haya lastimado de manera grave y solicita se le informe quien fue el “agresor”.</p> <p>Inmediatamente llama al estudiante del grado 4° y le solicita explicaciones respecto a su comportamiento.</p> <p>Dialoga con él y le recuerda la importancia de transitar por los diferentes espacios de manera segura y respetuosa para evitar accidentes.</p> <p>Maestro y estudiante se acercan al niño lastimado, pide expresar sus disculpas y establecen acuerdos para que no se presente nuevamente una situación similar.</p>	<p>igualmente se mostró a gusto ante lo sucedido con la mediación.</p>
<p><b>Mayo 4 de 2018</b></p> <p><b>Aula 7</b></p>	<p>Rotación Carrusel Día del Idioma</p>	<p>Los estudiantes del grado 4° se encuentran pasando por diferentes aulas, escuchando socializaciones y muestras de proyectos relacionados con día del idioma, lo cual genera gran entusiasmo y curiosidad.</p> <p>Los desplazamientos se generan en filas y el maestro permanentemente recuerda la importancia del orden.</p> <p>Al llegar al aula 7, Sofía hala el cabello de</p>	<p>Ante la situación el maestro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Detiene el desplazamiento y recuerda las normas previamente establecidas.</li> <li>▪ Dispone nuevamente el grupo e ingresa a la actividad propuesta y le pide a Luciana y Sofía</li> </ul>	<p>Los demás estudiantes del grupo escuchan con atención la reflexión generada a partir del suceso.</p> <p>Se escuchan comentarios como: “el profe nos había dicho como debíamos estar, ¿por qué no obedecen?”, “menos mal el profe se dio cuenta para que no se fueran a aporrear”</p>

		<p>su compañera Luciana para evitar que vaya adelante en la fila y poder ingresar antes.</p> <p>Inmediatamente Luciana grita y comunica a su maestro lo sucedido.</p>	<p>que permanezcan afuera del aula.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El maestro dialoga con las niñas para pedir explicaciones sobre lo sucedido. Es de resaltar que lo hace desde una manera propositiva.</li> <li>▪ Les pide a las niñas recordar la importancia de respeto y les informa que al finalizar las actividades serán ellas quienes lideren las filas de desplazamiento, evitando desordenes.</li> </ul>	<p>La actividad se continúa desarrollando efectivamente, las niñas se empoderan del rol que se les ha asignado y evita que sus compañeros se agreden o generen desordenes.</p>
<p><b>Mayo 22 de 2018</b></p> <p><b>Cancha</b></p>	<p>Descanso (3:30 pm – 3:50 pm)</p>	<p>Durante el descanso tres estudiantes del Programa Brújula están trepando por una malla, poniendo en riesgo su vida pues se encuentra a una altura considerable.</p> <p>Cuando el maestro los observa inmediatamente se dirige a ellos para llamar la atención, sin embargo, los niños salen corriendo y se esconden en otro lugar de la institución</p> <p>Al finalizar el descanso, el maestro se dirige al aula donde se encuentran para identificar quienes estaban “jugando” de manera inapropiada y resolver la situación.</p> <p>En este momento la maestra del programa comienza a gritar y a regañar con</p>	<p>El maestro en el grupo comienza una reflexión sobre el cuidado de la vida y la importancia de cumplir las normas institucionales, esta reflexión se enriquece con aportes de los niños sobre las consecuencias de estar montándose en este sitio.</p> <p>En este momento pide a los niños que expresen el porqué de su comportamiento y los acuerdos a los que se llegan, para evitar situaciones de riesgo.</p> <p>El maestro le pide a la docente encargada notificar a la familia,</p>	<p>Luego de lo sucedido el maestro le asigna a los niños la responsabilidad de estar vigilantes en lo descansos, para evitar que otros niños quieran treparse por el mismo sitio.</p> <p>Se destaca como los niños ejercen un liderazgo positivo con sus compañeros, evitando situaciones de riesgo y llevándolos a asumir conciencia sobre su comportamiento y las decisiones que en ocasiones se toman.</p>



		expresiones como “siempre ustedes”, “que pereza ustedes tan desobedientes”, en cambio el maestro observado conserva la calma y sin gritar o irrespetar a los estudiantes pide le informen por qué estaban ahí montados y por qué salieron corriendo ante su llamado.	para generar compromisos y evidencias de lo sucedido. Igualmente deja reporte escrito sobre la situación pues se considera delicado que los niños estén poniendo en riesgo su integridad física.	
--	--	--	--	--

<b>Institución Educativa Fe y Alegría Popular N°1</b>				
<b>Maestro N°1</b>				
<b>Fecha y Lugar</b>	<b>Momento de la Jornada Escolar</b>	<b>Situación de conflicto</b>	<b>Mediación del maestro</b>	<b>Impacto en los estudiantes</b>
<b>Abril 24 de 2018</b>  <b>Aula 9</b>	Tercera hora de clase (8:05 am - 9:00 am) de la jornada escolar, correspondiente al área de lengua castellana.	Al darse inicio a la tercera hora de clase, algunos estudiantes del grupo 5°2 se salen del salón para conversar y jugar con un balón, mientras que los demás hacen indisciplina (gritan, corren y juegan brusco), situación que le impide al maestro iniciar su clase.	El maestro al observar la indisciplina del grupo, se altera y alza la voz pidiendo que ingresen al aula los estudiantes que se encuentran por fuera y que los demás se organicen en sus puestos.  Además, se ubica en la puerta del salón para evitar que los alumnos se salgan sin su permiso y comienza a realizar un dictado para calificarlo al finalizar la clase.	Los estudiantes se ubican rápidamente en sus puestos para tomar nota.  Durante este ejercicio algunos niños hacen silencio y llevan el dictado, mientras que otros al atrasarse comienzan a fomentar el desorden, gritando “profe repita”, “no entendí”, “hay no que pereza”, situación que indisponen a estos niños, quienes deciden no seguir escribiendo y empezar a tirar papeles arrugados para distraer a sus compañeros.

<b>Mayo 3 de 2018</b> <b>Aula 8</b>	Quinta hora de clase (10:20am - 11:10 am) de la jornada escolar, correspondiente al área de lengua castellana	Durante el desarrollo de un trabajo en equipo, dos niñas angustiadas del grupo 5°4 se acercan a su maestro para informarle que les hicieron “el tortugazo” a sus bolsos y no saben cómo arreglarlos, ni que compañeros son los responsables de esta situación.	El maestro al escuchar a sus dos estudiantes, les responde que no se preocupen porque esa situación se puede solucionar, por lo que les aconseja ir a donde un compañero que les ayude abrir sus bolsos con cuidado para no irlos a dañar.	Las dos niñas se alejan del escritorio del maestro murmurando entre ellas “que pereza este grupo y el profe que no hace nada” y se retiran del salón sin autorización, en búsqueda de su directora de grupo.
<b>Mayo 11 de 2018</b> <b>Cancha</b>	Descanso (9:00 am – 9:30 am)	Seis niños del grupo 5°1 se encuentran jugando futbol en la cancha, de repente llegan dos estudiantes del grupo 6°4 y les arrebatan el balón para irse a jugar con él al patio principal. De ahí que los niños preocupados, salen corriendo a donde el maestro que se encuentra en esta zona de acompañamiento para comentarle lo sucedido y encontrar una solución.	El maestro después de escuchar a los niños, les dice “eso les pasa por traer balones al colegio, vayan donde la directora de grupo y le dicen lo que sucedió”, y continúa observando su zona de acompañamiento.	Los estudiantes quedan muy tristes por la situación que se presentó y salen corriendo a buscar a su directora de grupo para que les ayude a recuperar su balón.
<b>Maestro N°2</b>				
<b>Fecha y Lugar</b>	<b>Momento de la Jornada Escolar</b>	<b>Situación de conflicto</b>	<b>Mediación del maestro</b>	<b>Impacto en los estudiantes</b>
<b>Abril 27 de 2018</b> <b>Patio Principal</b>	Descanso (9:00 am – 9:30 am)	Durante el descanso, dos niñas del grupo 5°1, se agreden verbal y físicamente, a causa de los malos comentarios que les hicieron sus compañeros de grupo sobre lo que supuestamente decía la una de la otra, acción que las incitó a pelear.	El maestro al observar dicha situación se acerca rápidamente para separarlas con la ayuda de otros compañeros. Luego se dirige con ellas al aula de mediación escolar para aclarar lo sucedido, donde en un primer	Las dos niñas al inicio de la intervención que hace la maestra, se muestran reacias a hablar y con dificultad para reconocer sus acciones.  Pero después de escuchar las

			<p>momento permite que cada una haga sus descargos, seguidamente les indica que expresen la apreciación que tiene la una de la otra, y que además reflexionen y den su opinión sobre la situación que habían provocado teniendo en cuenta el manual de convivencia.</p> <p>Posteriormente al aclararse los hechos se realiza un acta de reparación y conciliación.</p>	<p>versiones de cada una y reflexionar en torno a lo sucedido asumen una posición reflexiva, reconociendo sus responsabilidades y mostrando arrepentimiento por el daño causado, ya que fueron víctimas de las malas intenciones de sus compañeros de grupo.</p>
<p><b>Mayo 7 de 2018</b></p> <p><b>Coordinación</b></p>	<p>Inicio de la Jornada Escolar (6:00 am)</p>	<p>Al inicio de la jornada escolar una estudiante del grupo 5<sup>o</sup>2, aborda al maestro para comentarle que se encuentra muy aburrida de estar en su grupo, porque sus compañeros se aliaban para hacer comentarios malintencionados sobre su color de piel, situación que no sabía cómo resolver.</p>	<p>El maestro escucha atentamente a la estudiante y le brinda un abrazo afectuoso para consolarla y le dice que “siendo una niña tan linda, educada y buena estudiante ¿qué tanta importancia le debe dar a los comentarios de sus compañeros?”, lo que generó un espacio de reflexión sobre la importancia de cultivar la autoestima y no dejar que ninguna persona perturbe la su vida con malos comentarios.</p>	<p>La estudiante logró desahogarse y manejar esta situación, reconociéndose como una persona única y valiosa, haciendo un proceso de inversión, pues lo que antes percibía como un complejo se convirtió para ella en una fortaleza y motivo de orgullo.</p>

De acuerdo con las observaciones realizadas a los diferentes maestros de ambas instituciones educativas se logró evidenciar que:

Los maestros N°1 ante situaciones de conflicto escolar intervienen de manera recurrente con gritos para llamar la atención, ignorar lo acontecido, desplazan el manejo del hecho a otro colega, le restan importancia a la situación con expresiones como “eso es una bobada” o hacer uso del observador y la calificación como mecanismo de amenaza y una postura autoritaria, lo cual conlleva a que los estudiantes reaccionen con agresión física o verbal, y a su vez desconfíen de la eficacia del maestro para acompañar asertivamente los procesos, manifestado en expresiones como “para que le digo al profe si no hace nada”, limitando la gestión de aula.

En contraste, se destacan los maestros N°2 quienes asumen una actitud propositiva y un tono de voz que no genera caos ni irrespeto frente a las situaciones presentadas; pues prima el interés por conocer con antelación lo sucedido, escuchar las partes implicadas sin emitir juicios de valor, además buscan el espacio y el momento para posibilitar el diálogo y la reflexión para la construcción de acuerdos, vivencia de la norma (Manual de Convivencia) y establecimiento de mecanismos de reparación o sanción teniendo en cuenta el debido proceso; sin imponer criterios que lleven a una posible reincidencia del comportamiento y a su vez lograr una respuesta efectiva ante la necesidad de los niños, procurando empoderarlos mediante la asignación de roles, que generen confianza y adecuados ambientes desde el apoyo familiar según amerite la situación.

### **Cuestionario a estudiantes**

En el cuestionario se evidencia que en relación con la percepción del conflicto y la violencia escolar, los estudiantes que son acompañados por los maestros N°1 de ambas instituciones, manifiestan que casi siempre se presentan situaciones de conflicto y violencia en la escuela que deterioran las relaciones interpersonales, presentándose agresiones que dificultan la escucha, el respeto y el trabajo en equipo; sumado a la mínima participación en la construcción de acuerdos de aula y en la vivencia de los mismos. Ante esta situación se muestra una ambigüedad en relación con la satisfacción que tienen los estudiantes frente a la convivencia en sus escuelas y los constantes episodios de violencia que refieren (Ver datos estadísticos en Anexo °7 Tabla 3).

En relación con el rol del maestro en la mediación del conflicto escolar, los estudiantes afirman que sus maestros a veces posibilitan espacios para el establecimiento de acuerdos de aula y el diálogo frente a los conflictos, pues recurren al uso de expresiones poco cordiales y al castigo, limitando la escucha y su intervención ante estas situaciones, lo cual debilita las relaciones entre maestro - estudiante y se genera una percepción de las medidas empleadas como poco efectivas en la resolución de los conflictos.

En referencia con la percepción del conflicto y la violencia escolar, los estudiantes del maestro N°2, reconocen la escuela como escenario de conflicto, en el que a veces se

presentan situaciones de violencia y agresión; sin embargo su permanente participación y respeto en la construcción de acuerdos llevan al fortalecimiento de las relaciones con el otro, permitiendo el trabajo en equipo, la escucha y la posibilidad de expresar sus opiniones, por lo cual hay un agrado y aceptación del ambiente y convivencia escolar.

Con respecto al maestro, es evidente que a pesar de que el castigo aún sigue siendo un factor común en la resolución de los conflictos no se asume como negativo, pues también está abierta la posibilidad del diálogo y la reflexión previa a este, lo cual permite el establecimiento de relaciones de confianza entre estudiante- maestro, mediado por el buen trato desde expresiones cordiales y la escucha, ya que se encuentra atento para intervenir ante situaciones de conflicto, desde la asertividad y empatía(Ver datos estadísticos en Anexo °7 Tabla 4).

### Entrevista Semiestructurada a maestros

Preguntas	Institución Educativa San Juan Bautista de la Salle	
	Maestro N°1	Maestro N°2
1. ¿En qué área se desempeña?	Maestra de primaria. Todas las áreas	Como soy maestro de básica primaria me desempeño en todas las áreas del conocimiento.
2. ¿Cuántos años tiene de experiencia en la docencia?	22 Años	12 años
3. ¿Por qué tomó la decisión de ser maestro?	Me gusta ayudar. Me sentí con capacidades para exponer.	Siempre me ha gustado enseñar a las demás personas y además mi formación fue en una escuela normal, la cual desde pequeño me direccionó a ser maestro.
4. ¿Ha cambiado la concepción que tenía de ser maestro?	Si, con el tiempo que hay muchas cosas que no se pueden cambiar, y eso desmotiva.	Si, uno se imagina algo distinto, cuando llegamos a un aula de clase y nos enfrentamos a más de 40 estudiantes, vemos que no solo somos el maestro, sino que nos toca ejercer otros roles (psicólogo, madre, padre, amigo, etc.), además a diario uno se ve enfrentado a una serie de retos y condiciones difíciles como la falta de tiempo.
5. ¿Qué necesita un maestro para desempeñar bien su labor?	Tener corazón y mente abierta para compartir saberes y experiencias que enriquezcan la vida.	¡Vocación por lo que se hace!, pasión, competencias, disciplina, mantenerse actualizado en conocimientos, capacidad de comunicación y ¡mucho paciencia!
6. ¿Cuántos años lleva en la Institución Educativa?	8 años	12 años
7. ¿Se encuentra a gusto en su lugar de trabajo?	No, he tenido muchas dificultades con la comunidad y directivas.	¡Por supuesto que sí!
8. ¿Qué concepción tiene del conflicto escolar?	Son situaciones que presentan problemas y dificultades entre estudiantes y sus pares o sus maestros.	Son las situaciones cotidianas que se presentan en la vida escolar, ya que a diario hay enfrentamientos de intereses y discusiones que afectan las dinámicas de clase y que tienen como propósito abordar un problema, que se genera por la falta de cumplimiento de la normatividad y acuerdos establecidos.
9. ¿Cómo se manifiesta el conflicto en el aula y el contexto escolar?	Generalmente entre estudiantes en muchas ocasiones por comentarios sin importancia, pero ellos le dan relevancia y lo llevan	Con discusiones por diversos objetos (juguetes y útiles escolares), intolerancia entre estudiantes, lenguaje inapropiado,

	a golpes físicos	apodos y agresiones verbales y físicas.
<b>10. ¿Cuáles estrategias implementa para mediar los conflictos escolares?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El diálogo, autorreflexión y compromisos.</li> <li>- Utilización del mediador escolar como árbitro de la situación</li> <li>- Llamados de atención</li> </ul>	La escucha asertiva, diálogo directo, reflexión escrita y propuesta de soluciones por parte de los estudiantes; realización y acuerdos de compromisos y acuerdos.
<b>11. ¿Qué factores internos influyen en la manifestación del conflicto escolar?</b>	Choques de intereses, baja autoestima, poca tolerancia. Grupos de amigos externos al colegio.	La intolerancia, la poca proactividad de algunos niños, falta de capacidad de entender al otro y el mínimo espacio vital dentro de las aulas.
<b>12. ¿Qué factores externos influyen en la manifestación del conflicto escolar?</b>	Contexto externo y amigos externos.	El ejemplo que reciben de sus padres en la solución de conflictos, violencia en la zona y sistemas ilegales de autoridad.
<b>13. ¿Hay diferencias entre las normas que promueve con los estudiantes y las de otros maestros?</b>	¡Claro que sí! Existe el manual de convivencia que regula el comportamiento y la disciplina al interior del colegio y cada docente hace una lectura e interpretación de él y de su grupo y los maneja con estrategias particulares. Existen gestos, palabras manejos para hacer efectivas esas normas.	Son las mismas, el manual de convivencia es igual para todos, la diferencia radica en la forma de hacerlas cumplir.
<b>14. ¿La sana convivencia escolar es para usted un objetivo importante en la práctica diaria?</b>	Considero que la sana convivencia determina ambientes protectores al interior de las clases.	Es el objetivo más importante y también el mayor reto dentro aula, porque de esta depende que se genere un clima agradable para el aprendizaje.
<b>15. ¿Qué valora de sus clases, con respecto a la relación que establece con sus estudiantes?</b>	Existe una distancia maestro-estudiante que se encuentra entre la delgada línea el respeto y el valor de la autoridad. La gran mayoría de mis estudiantes reconoce la imagen de direccionamiento que se les da.	Valoro la relación afectuosa que hemos establecido, la confianza, la atención, el respeto y la capacidad de trabajar en equipo.
<b>16. ¿Qué aspectos quisiera mejorar en sus clases?</b>	La forma como hago llamados de atención	La escucha en mis estudiantes, la tolerancia entre ellos, aumentar su motivación por aprender y por mi parte ser un poco más flexible con ellos (dejarlos ser niños)
<b>17. ¿Considera que está capacitado para mediar asertivamente en los conflictos?</b>	En ocasiones, ya que hay momentos en que las dificultades me afectan en lo personal.	Si, pues he tratado de leer mucho sobre el tema, sin embargo no existen reglas o recetas que garanticen que siempre



		funcionan.
<b>18. ¿Tiene claridad del conducto regular que se debe seguir para mediar los conflictos?</b>	En el manual de convivencia hay parámetros para resolver los conflictos. Los llevo en la mayoría de situaciones.	Si, además en la institución han sido muy enfáticos en mantenernos informados acerca del tema y en el manual de convivencia se consigna la ruta.
<b>19. ¿Qué factores lo puede llevar a una inadecuada mediación en los conflictos?</b>	Dejarme llevar por la emoción del momento. No ser objetiva y llevar apresuradamente una decisión equivocada.	Cuando me invade la rabia y tomo decisiones sin pensar ni escuchar a los niños implicados.

Preguntas	Institución Educativa Fe y Alegría Popular N°1	
	Maestro N°1	Maestro N°2
<b>1. ¿En qué área se desempeña?</b>	Yo me desempeño en el área de Lengua Castellana.	Yo me desempeño en el área de Ciencias Sociales y hago parte del Comité de Convivencia Escolar.
<b>2. ¿Cuántos años tiene de experiencia en la docencia?</b>	5 años	18 años
<b>3. ¿Por qué tomo la decisión de ser maestro?</b>	Anteriormente yo fui catequista y me gusto ese cuento de enseñar y compartir con los demás, entonces por ahí me metí en la docencia.	Por vocación, ya que desde niña jugaba a ser maestra, además a los 15 años tuve la oportunidad de participar como tallerista en el Programa Los niños buscan su hogar en la ciudad de Bogotá, el cual cobija a los menores que se encuentran en medida de protección o restitución de derechos; experiencia que marco mi vida y me impulso a tomar la mejor decisión: ser maestra.
<b>4. ¿Ha cambiado la concepción que tenía de ser maestro?</b>	Sí, mucho, uno cuando está en la universidad todo lo ve muy bonito y claro, pero llega a la realidad se estrella “se da un guarapazo muy fuerte”, porque el maestro no solo debe de enseñar sino lidiar con el comportamiento de los chicos y sus problemáticas.	Más bien, he tratado de no cambiarla, ya que a veces las situaciones difíciles que se presentan en mi quehacer, hacen que uno no cambie para bien sino para mal y se vuelva insensible frente a lo que acontece en el contexto escolar, es por esta razón que continúo pensando que un maestro es aquella persona que tiene el gusto y la voluntad de educar y hacer parte de la vida de sus estudiantes, acompañándolos para que construyan y transformen sus proyectos de vida, enfrentando de esta manera las adversidades que se le presentan con optimismo.

5. <b>¿Qué necesita un maestro para desempeñar bien su labor?</b>	Un maestro necesita tener mucha pero mucha paciencia para soportar las dificultades que se le presentan cada día, además debe tener disponibilidad para enfrentarse a un grupo de personas.	Definitivamente un maestro necesita amor, confianza, entrega, disciplina y habilidades comunicativas para hacer una excelente labor.
6. <b>¿Cuántos años lleva en la Institución Educativa?</b>	4 años	3 años
7. <b>¿Se encuentra a gusto en su lugar de trabajo?</b>	Sí, porque he aprendido mucho en mi quehacer, los compañeros me han aceptado y colaborado, además algunos chicos han valorado mis enseñanzas.	Totalmente, la comunidad educativa me ha acogido, valorado y brindado su apoyo. Disfruto estar en este lugar, de lo contrario ya me hubiera ido. Allí todos los días son un reto que me permiten reflexionar, cuestionarme, aprender y transformar mis prácticas pedagógicas, además puedo compartir con personas valiosas que aportan a mi crecimiento personal y profesional.
8. <b>¿Qué concepción tiene del conflicto escolar?</b>	El conflicto escolar lo entiendo como una situación difícil que se presenta en el aula de clase o la institución educativa a causa de los desacuerdos, malos entendidos e inadecuados comportamientos, lo que en ocasiones trae consigo enfrentamientos.	El conflicto escolar es cuando se presentan desacuerdos entre los miembros de la escuela por diferentes intereses, malos entendidos e intolerancia. Este es diferente a la violencia en la escuela, es positivo si no es mediado por medio de la agresión. Tanto en la escuela como en otros escenarios sirve para transformar la sociedad, lo importante es aprenderlo a mediar.
9. <b>¿Cómo se manifiesta el conflicto en el aula y el contexto escolar?</b>	El conflicto se manifiesta con el incumplimiento de las normas, el desorden, la desobediencia y el mal comportamiento de los estudiantes, quienes se irrespetan utilizando un inadecuado vocabulario.	El conflicto se manifiesta como una pugna de intereses que algunas veces se sabe resolver porque se dialoga y llega a consensos, pero que en la mayoría de las veces se manifiesta de manera agresiva.
10. <b>¿Cuáles estrategias implementa para mediar los conflictos escolares?</b>	Utilizo el diálogo y llamados de atención, además si veo en algún momento que los estudiantes se “agarran” trato de separarlos y les hago una anotación en el observador para que no se repita, pero si pasa a mayores llamo al coordinador para que intervenga	Implemento estrategias preventivas como la toma de contacto, el establecimiento de acuerdos de aula y la sensibilización frente a la valoración y respeto de sí mismo y del otro, también estrategias de resolución de conflictos como la

	en la situación.	escucha asertiva, el diálogo, la confrontación real de los hechos, la negociación y la implementación del debido proceso que se establece en el manual de convivencia.
<b>11. ¿Qué factores internos influyen en la manifestación del conflicto escolar?</b>	La cantidad de población estudiantil que ocasiona problemas de conducta en el aula, la normalización del maltrato y la rivalidad que se presenta entre algunos estudiantes que no se la llevan bien por envidias o chismes.	Las condiciones inadecuadas de la infraestructura que impide un ambiente armonioso. La carencia de habilidades sociales y comunicativas por parte de los estudiantes, lo que les impide manejar y expresar sus emociones de forma adecuada y establecer relaciones interpersonales positivas. La falta de autoestima de algunos niños y adolescentes que les genera la necesidad de llamar la atención de compañeros y maestros a través de conductas negativas. La actitud coercitiva de algunos maestros que reprimen las emociones de sus estudiantes en vez de ayudarles a canalizarlas.
<b>12. ¿Qué factores externos influyen en la manifestación del conflicto escolar?</b>	El contexto violento donde se ubica la institución, la falta de acompañamiento familiar y los problemas de los hogares que afectan el estado de ánimo de los chicos.	El contexto social violento que rodea la escuela, ya que es una zona vulnerable que está acostumbrado a usar la agresión para solucionar sus problemas, donde prima la ley del más fuerte. También la disfunción familiar y los inadecuados patrones de crianza.
<b>13. ¿Hay diferencias entre las normas que promueve con los estudiantes y las de otros maestros?</b>	Yo he visto que la mayoría de los docentes implementamos las mismas normas con las que apuntamos a que se dé el orden, aunque en ocasiones en el desarrollo de mis clases me falta más dominio de grupo que favorezca el cumplimiento de las normas establecidas.	No sé, yo tengo en cuenta y trato de seguir las normas establecidas en el manual de convivencia institucional, y pensaría uno que todos los maestros hacen lo mismo. Con algunos cursos tengo algunas concesiones porque ya llevamos un proceso y han tenido “ciertos privilegios” producto de que nos han funcionado las estrategias que tenemos de trabajo. Eso sí la norma que siempre manifiesto en todos los procesos educativos es el respeto por sí mismo y por el otro, lo que

		favorece la convivencia grupal.
<b>14. ¿La sana convivencia escolar es para usted un objetivo importante en la práctica diaria?</b>	Si, ya que esta favorece el buen clima escolar y permite el buen desarrollo de las clases.	Total, es que podemos saber mucho de un área específica, pero si no aprendemos a vivir y a convivir, no hay conocimiento que supla la manera de asumir la vida, pues las relaciones humanas se deterioran y no se logra trascender en el proyecto de vida. Por ello saber cómo convivir y comunicarnos con los demás es la base para tener una vida agradable.
<b>15. ¿Qué valora de sus clases, con respecto a la relación que establece con sus estudiantes?</b>	La diversidad de estudiantes que tengo, quienes en su mayoría luchan por salir adelante a pesar de las múltiples situaciones difíciles por las que atraviesan.	En mis clases en el marco de lo conceptual se abren espacios para reflexionar sobre sí mismo y las situaciones que acontecen en los diversos ámbitos, interiorizar los aprendizajes, construir conocimientos y transversalizarlos a la vida cotidiana, poniendo en práctica lo asimilado.
<b>16. ¿Qué aspectos quisiera mejorar en sus clases?</b>	Quisiera fortalecer el dominio de grupo con una mejor dinámica que motive a los estudiantes para que hagan más caso, realicen las cosas bien y se comporten adecuadamente.	Que a veces en mis clases no soy sistémica, he tenido experiencias exitosas y otras no tanto, y no soy juiciosa en sistematizarlas y replicarlas, por eso requiero mejorar en esta situación para obtener procesos más significativos en mi práctica pedagógica.
<b>17. ¿Considera que está capacitado para mediar asertivamente en los conflictos?</b>	No, porque la universidad da a conocer unos conceptos muy diferentes a lo que es la vida real y además no brinda las herramientas que se requieren para mediar asertivamente en los diversos conflictos escolares.	Yo considero que, si lo estoy, conozco el proceso, me gusta construir conocimiento frente a la resolución asertiva de los conflictos y me parece que es algo importante para abordar con la comunidad educativa a fin de fortalecer la convivencia institucional.
<b>18. ¿Tiene claridad del conducto regular que se debe seguir para mediar los conflictos?</b>	Yo entiendo que, si se presenta un conflicto, se dialoga con los estudiantes, pero sino no se logra solucionar se recurre al observador para hacer la respectiva anotación y se cita al coordinador para que tome medidas en el asunto.	Si, ya que además de estar capacitada en el tema, cuento con el manual de convivencia que tiene consignado el conducto regular que se debe seguir ante los diferentes conflictos que se presentan en la institución.

<b>19. ¿Qué factores lo puede llevar a una inadecuada mediación en los conflictos?</b>	La mala gestión al no tener claridad en las estrategias que debo implementar para hacer una buena mediación. El no ser imparcial con los involucrados y cometer una injusticia al momento de juzgar al otro.	El no ser objetiva e imparcial, juzgando a las partes involucradas en el conflicto.
--	---	---

En ambas Instituciones Educativas, los maestros objeto de estudio refieren su decisión profesional a la vocación, destacando el gusto por enseñar gracias a las experiencias de vida que marcaron su formación, pues como plantea Fuentes (2001)

Cuando la docencia se vive como un compromiso personal, la actividad diaria trasciende las habilidades técnico-pedagógicas y la pura deontología; o, dicho de otro modo, ambos aspectos resultan insuficientes. En la práctica docente entendida de ese modo es la persona completa la que actúa; el docente se manifiesta, se expone, se deja impregnar por lo que ocurre a su alrededor, resulta afectado por los acontecimientos o momentos pedagógicos en los que participa.  
(p.286)

Es así como la vocación de ser maestro se relaciona con la mediación de los conflictos escolares en el sentido que asume su quehacer desde el acercamiento y conocimiento del otro, dejando atrás los tecnicismos para ser promotor y facilitador de acuerdos que favorezcan la convivencia, asumiendo un rol constructivo y reflexivo en las relaciones que establece con el otro.

Sin embargo, lo anterior se ve limitado al evidenciarse que los ideales con que se comienza el quehacer del maestro se coartan por realidades cambiantes propias de políticas institucionales, situaciones familiares y contextos socio económico; que inciden de forma negativa al desestabilizar emocionalmente al maestro quien se siente condicionado al momento de implementar estrategias para mediar los conflictos que se le presentan cotidianamente.

No obstante, los maestros plantean que “la escucha asertiva, el diálogo y la reflexión” se constituyen en los desafíos que se presentan en su quehacer, los cuales les permiten asumir una postura crítica, conllevándolos a construir nuevas perspectivas que les permiten fortalecer la asertividad y empatía para la mediación de los conflictos escolares.

En este sentido los maestros plantean que se hace necesario tener habilidades comunicativas y competencias emocionales, para aportar a la construcción de saberes y al mismo tiempo a la vivencia de experiencias significativas que favorezcan el crecimiento personal y la interacción con los actores de la comunidad educativa.

Por otra parte, en relación con la concepción de conflicto escolar, se evidencia una tendencia negativa al asumirse como un problema de convivencia a causa de desacuerdos, malos entendidos e inadecuados comportamientos, relacionándose con el orden, la norma

y la disciplina, contrapuesto a nociones positivas donde se entiende como una situación propia de la dinámica escolar que se convierte en posibilidad de aprendizaje, la cual aporta al crecimiento personal y la transformación social, permitiendo comprender que los seres humanos piensan, actúan y tienen intereses diferentes. Además, se identifica poca claridad en el concepto de conflicto pues se entiende como sinónimo de violencia al relacionarse con acciones agresivas como burlas, insultos, golpes y amenazas.

Los maestros identifican factores que influyen en la manifestación de situaciones de conflicto escolar, a saber internos como el choque de intereses, la baja autoestima, la intolerancia, la carencia de habilidades sociales y comunicativas, el limitado manejo de las emociones, la actitud coercitiva de algunos maestros, el “mínimo espacio vital dentro de las aulas” y las condiciones inadecuadas de la infraestructura escolar que impiden un ambiente armonioso, y externos como la “normalización del maltrato”, la rivalidad, las envidias, los chismes, el ejemplo, las prácticas de crianza y la falta de acompañamiento de los padres de familia, la violencia en el barrio y los sistemas ilegales de autoridad “la ley del más fuerte”<sup>4</sup>.

Las estrategias que se enuncian frente a la mediación de los conflictos escolares se presentan en dos vías, la primera desde la perspectiva de los maestros N°1, la cual

---

<sup>4</sup> Las expresiones comilladas son comentarios que hicieron los maestros de las instituciones objeto de estudio, durante el desarrollo del primer taller Des-aciertos.

implica acciones punitivas y sancionatorias donde se utilizan gritos, llamados de atención, castigos, señalamientos, amenazas, anotaciones en el observador y el uso del mediador como “árbitro” de las situaciones; en segundo lugar aparece en contraposición los maestros N°2, quienes se valen de la empatía, la gestión de las emociones y la negociación que van encaminadas a la toma de contacto<sup>5</sup>, relajación, escucha, reflexión, construcción de acuerdos de aula y el diálogo, para encontrar una solución adecuada a los conflictos y evitar que escalen a situaciones de violencia.

---

<sup>5</sup> Actividad que los maestros de la Institución Educativa Fe y Alegría Popular N°1 implementan para organizar y disponer a los estudiantes al inicio de las clases.



## **Taller N°2**

### **Lenguaje que transforma**

Este segundo encuentro cuenta nuevamente con la participación de los 18 maestros de básica primaria de cada una de las Instituciones Educativas San Juan Bautista de la Salle y Fe y Alegría Popular N°1, esta vez con el fin de comprender las experiencias significativas de maestros que abordan el conflicto de manera asertiva para identificar elementos que puedan ser empleados como estrategias psicopedagógicas.

#### **Momento N°1**

##### ***Relato “El sueño del Sultán”***

Este relato es un fragmento tomado del texto literario “Las mil y una noche”, en el que se hace una reflexión en torno a la comunicación y la forma en la que se dicen las cosas a las demás personas.

En el texto se narra como un Sultán había tenido un sueño muy inquietante, en el que perdía los dientes, por lo que pidió que le trajeran un sabio que pudiera interpretar este sueño; el primer sabio le dijo que el sueño representaba la muerte de sus familiares, ante lo cual el Sultán se sintió ofendido e hizo que lo castigarán. Luego de esto solicitó otro sabio quien le dijo- “el sueño significa que sobrevivirás a todos vuestros parientes”, estas palabras, aunque significaban lo mismo que lo dicho por el anterior, hicieron que el Sultán se llenara de felicidad y premió aquel sabio.

Después de la lectura algunos maestros dieron sus apreciaciones:

### **I. Institución Educativa San Juan Bautista de la Salle**

Entre los primeros comentarios realizados se parte de la siguiente premisa “no es lo que digas, sino como lo digas”, ante la cual se abre un espacio de discusión, en el que en primer lugar se señala que se tiende a confundir la honestidad y sinceridad con la altanería e imprudencia y que como maestros no se detienen a pensar si las palabras que se lanzan le están haciendo daño a la otra persona (en este caso a los estudiantes), pues como lo expresan “se disfraza la sinceridad con la violencia verbal”.

Así mismo, se manifiesta que los maestros por la premura del tiempo, los estados de ánimo y la mezcla de emociones que entran en juego cuando se presenta diversas situaciones de conflicto, no se piensa en lo que se va a decir ni “el tonito con el que se dice”, lo que en ocasiones conlleva a que la situación se salga de control y desencadene manifestaciones de violencia.

También se hace mención de que es necesario llevar a los niños a una reflexión sobre la importancia de tratar bien a los demás, cuestionándolos frente a lo que le dicen o hacen a los otros en cualquier situación, haciéndoles preguntas tales como: ¿cómo te gustaría que te dijeran las cosas? ¿Te parece que lo que hiciste es la forma correcta de hacerlo? ¿De qué otra manera puedes lograr lo que quieres sin herir al otro?; estas preguntas tienen

el fin de generar empatía y de que los niños busquen otras maneras de solucionar sus conflictos - “no siempre tiene que ser a las malas”.

Lo anterior permite un diálogo sobre la importancia de una competencia ciudadana “el asertividad”, pues si esta se fortalece tanto en maestros como en los estudiantes, contribuye a que la toma de decisiones sea más autónoma y esté dirigida a la consecución de objetivos en pro del bienestar de todos.

Finalmente, la discusión se cierra entorno a resaltar que los maestros en su labor generalmente enfocan más sus esfuerzos en el saber, para cumplir eficazmente con el desarrollo de contenidos, pasando por alto el reconocimiento y valoración del ser; para lo cual en la Institución se ha apostado a la interiorización de los siete hábitos (ser proactivo, empezar con un fin en mente, poner primero lo primero, pensar en ganar-ganar, comprender y luego ser comprendido, sinergizar y armonizar) de las personas altamente efectivas en el marco del proyecto *Líder en mí*<sup>6</sup> donde los estudiantes logren conocer y manejar sus emociones desde la pro actividad y la asertividad, y de esta manera buscar caminos para solucionar los conflictos.

---

<sup>6</sup> Líder en mí, es un proyecto implementado en la Institución Educativa San Juan Bautista de la Salle, basado en los siete hábitos de las personas altamente efectivas propuestos por Stephen Covey, el cual busca potenciar las valías y liderazgos en los procesos educativos.

## **II. Institución Educativa Fe y Alegría Popular N°1**

Los maestros expresan que la base de las relaciones humanas es la comunicación, donde no solo es importante lo que se dice, sino también a quién se le dice y cómo se le dice, con el fin de propiciar relaciones positivas y ambientes tranquilos, evitando situaciones que hieran los sentimientos de los demás.

Además, afirman que en la comunicación juega un papel fundamental la actitud que asume la persona al entablar una conversación y la intencionalidad que tiene, ya que de estas depende la manera como se expresa hacia los demás y la forma en que logra interpretar y comprender lo que se le dice.

También exponen que la mayoría de los conflictos se generan por la inadecuada comunicación, ya que no se sabe decir las cosas, pues se utilizan palabras y tonos ofensivos para dar a conocer los desacuerdos que se tienen con las formas de ser, pensar y actuar de los demás, por este motivo la importancia de manejar un lenguaje verbal y corporal adecuado que favorezca la convivencia con el otro.

En este mismo sentido, destacan la necesidad que se presenta de cómo hacerle entender a las personas que se expresan de forma agresiva, que su manera de hablar en sí misma genera conflicto, porque a veces ocurre que se hace de forma inconsciente y quien lo hace no es con la intención de agredir, atacar y conflictual con el otro, simplemente

crea que se expresa con un tono adecuado y de un modo afectuoso, pero resulta que si hace consciente el cómo está utilizando el lenguaje, logra darse cuenta que su pensar y hablar genera malestar en el otro, lo que le permitiría transformar su comunicación.

Por otra parte, los maestros manifiestan que en el contexto escolar se logra evidenciar como algunos docentes con su lenguaje rotulan a sus estudiantes, etiquetándolos con una serie de palabras negativas que los discriminan, provocando en ellos baja autoestima, desmotivación, frustración y conductas inapropiadas. De ahí que el maestro debe tener cuidado con las expresiones que utiliza para referirse a sus estudiantes, brindándoles un reconocimiento positivo que aporte a la construcción de sus personalidades.

## **Momento N°2**

Luego de conformar los equipos de trabajo se convoca a una muestra creativa de los gestos, posturas, comentarios y sonidos que se presentan generalmente en el aula como forma de mediar situaciones de conflicto.

### **I. Institución Educativa San Juan Bautista de la Salle**

Los maestros se muestran motivados y abiertos a la posibilidad de dar a conocer situaciones cotidianas de aula, generalizándose posturas que denotan autoridad desde la

palabra, la mirada, el señalamiento; pasando por alto en ocasiones la importancia del diálogo, el acercamiento o la reflexión en primera instancia.

Desde la muestra realizada se evidencia como en la cotidianidad del aula se van legitimando lenguajes corporales y palabras que no siempre se constituyen en la manera más efectiva de buscar la resolución de los conflictos. Se destaca:

- **Gestos y Posturas:** son recurrentes contactos visuales que denotan rechazo o poca aceptación frente a la situación o actores que se involucran en el conflicto, presentándose el “mirar feo”, “mirar e ignorar la situación”, “mover las manos indicando rechazo frente al comentario” o demanda del estudiante ante el conflicto.

En este momento llama la atención que los maestros participantes reconocieron como en ocasiones asumen posturas corporales que pueden llevar a los estudiantes a sentir temor o angustia, por un lado, o por otro a sentirse poco acompañado frente a las formas de solucionar sus conflictos.

La primera, cuando el maestro generalmente “cruza los brazos”, sumado a “fruncir el ceño” o poner las manos en la cintura, acompañado de expresiones muchas veces sancionatorias o juicios de valor respecto a la situación o por otro lado, “ignorar la situación”, “mirando para otro lado”, “hacerse el que no vio o escucho” o peor aún “no generar una presencia activa y vigilante frente a los que ocurre en el aula o fuera de ella”.

- **Comentarios:** expresiones como “siempre usted”, “ya se estaba demorando en pelear”, “si le pegan no se queje”, “les gusta la mala vida”, “solo entienden a los gritos”, “deje de poner quejas”, “me tienen hartos/a”, “siga jodiendo y lo siembro”; van desfigurando no solo el papel de maestro como posibilitador de procesos de aprendizaje que sumando a una constante emisión de juicios de valor, generan vacíos en las formas como se medían los conflictos y desencadenan violencias que debilitan ambientes aptos para la convivencia y la formación.
- **Sonidos:** hacer “Shhhh” como forma de invitar al silencio, “chasquear los dedos” un “golpe en la mesa con la mano o el marcador” para llamar la atención o “gritar”, abren nuevamente la discusión entre los maestros participantes acerca de las actuaciones que frecuentemente se presentan en el aula; y cómo el maestro puede ser visto como aquel que dialoga o juzga, es reflexivo o evade su compromiso, posibilita ambientes armónicos o desencadena situaciones negativas o de violencia.

Sumado a lo anterior, es relevante destacar cómo se hace lectura del contexto en que se encuentran los estudiantes, en ocasiones mediados por violencias y agresiones que van incidiendo en la forma como se relacionan con sus pares, y donde el maestro es visto como “ser emocional”; enfrentado permanentemente a situaciones que desatan angustias, incertidumbres o equivocaciones.

Es positivo mencionar como surge la necesidad de interiorizar la importancia de una búsqueda de “equilibrio” que permita asumir esa condición humana del maestro, desde la asertividad para adoptar posturas que aporten al proceso formativo y a relaciones en el aula que favorezcan un clima desde el correcto uso de la palabra, donde la figura del maestro sea ejemplo a seguir en la dinámica relacional propia de la escuela.

Igualmente favorecer una autoridad desde lo positivo, es decir, asumiendo discursos, estrategias y acompañamientos significativos; Pues un elemento clave del quehacer del maestro es su permanente incidencia en la formación de criterios y valores que lleven a los estudiantes a desenvolverse efectivamente en el entorno social.

## **II. Institución Educativa Fe y Alegría Popular N°1**

Los maestros asumen una actitud receptiva frente a la actividad propuesta, para lo cual dialogan sobre la manera en que enfrentan los conflictos que se les presentan cotidianamente en el aula de clases, identificando los gestos más recurrentes, las posturas de su cuerpo, los sonidos, las palabras y los dichos que utilizan frecuentemente para expresar lo que sienten y lograr intervenir en estas situaciones.

Las reflexiones que se suscitan sobre lo anterior es que los maestros asumen diversas posturas frente a los conflictos según la manera como los conciben, pues en algunas



ocasiones los afrontan de manera positiva, ya que los consideran como una oportunidad para fortalecer las relaciones interpersonales, mientras que en otros momentos los abordan de forma negativa pues los consideran como problemas desagradables e inaceptables que deterioran la convivencia con los otros.

Con base en lo anterior la mayoría de los maestros dan a conocer que ante las situaciones de conflicto reiterativas que se les presentan en sus aulas de clase manifiestan sentirse “frustrados, angustiados e impotentes”, lo que hace que asuman una postura rígida y desafiante, imponiendo su autoridad a partir de gritos, regaños, castigos, amenazas, llamados de atención y anotaciones con el fin de ponerle límites a sus estudiantes, teniendo así una posición de jueces en la mediación del conflicto, atribuyendo culpas y medidas sancionatorias a los implicados, lo cual agudiza la situación.

De acuerdo con lo previamente mencionado los maestros destacan que en las situaciones de conflicto escolar los gestos que constantemente hacen son: fruncir el ceño, alzar las cejas, abrir los ojos y la boca; los comentarios que usualmente utilizan son: otra vez usted, que cosita con usted, siempre el mismo, todos los días lo mismo, vuelve y juega, deje de poner quejas, ya me tienen cansado, ¡A no! usted no aprende pues, ¡eh ave maría!, ¡Ay Dios mío!... dame paciencia, me hace el favor y nos vamos a coordinación,

otra más y llamo a su acudiente; y los sonidos que emiten son “Shhh” y choque de palmas.

Al reflexionar sobre lo anterior, los maestros expresan que los gestos, comentarios y sonidos socializados estigmatizan, intimidan y atemorizan a los estudiantes, haciendo que estos actúen correctamente de forma momentánea sin lograr una interiorización de la norma, pues al convertirse en una constante pierden validez y efectividad, lo que trae consigo un desfavorable clima escolar a causa de la inadecuada comunicación, frustración de los estudiantes y tensión entre estudiantes – maestro.

Por otra parte los demás maestros ponen de manifiesto que ante los conflicto que se les presentan en el aula de clase, asumen una postura corporal abierta y tranquila, siendo perceptivos, receptivos y sensibles frente a las situaciones que enfrentan sus estudiantes, lo cual les permite aproximarse a ellos, brindarles la confianza para dialogar, escuchar activamente la versión de lo ocurrido y comprender el punto de vista de las partes involucradas, implementado estrategias de comunicación respetuosa.

Estos maestros exponen que los gestos que comúnmente hacen son: mirada fija, asentir con la cabeza, tocar el hombro del otro, abrazar y que los comentarios que constantemente utilizan son: qué sucedió, cálmate, desahógate, hablemos tranquilamente, confía en mí, no te preocupes lo vamos a solucionar y piensa antes de actuar.

Es así como resaltaron que la mediación que realizan en los conflictos que se les presentan a diario en sus aulas de clase desde una mirada positiva y objetiva, está orientada a potenciar una comunicación asertiva desde la escucha y el diálogo, lo cual favorece la regulación de las emociones, la conservación de un clima de respeto, la comprensión y transformación de las situaciones conflictivas.

### **Momento N°3**

En este momento del taller la idea era que los maestros socialicen las estrategias que utilizan para la mediación de los conflictos y exponerlas a los demás por medio de un “tendedero”<sup>7</sup>.

#### **I. Institución Educativa San Juan Bautista de la Salle**

Los maestros aportaron que las estrategias que comúnmente ponen en práctica, para la mediación de los conflictos escolares son:

- La escucha
- El diálogo
- La confrontación
- La autorreflexión

---

<sup>7</sup> Estrategia didáctica consistente en presentar información en hojas de colores que se van colgando de forma ordenada en una soga, para ser visualizada por los integrantes del grupo.

- El establecimiento de acuerdos
- La negociación
- La asertividad

A partir de este listado, cada equipo de trabajo elige la que le parecía más importante y escribieron las posibles acciones que permitían desarrollar dicha estrategia, para luego presentarlos en un “tendedero”, de lo cual se obtuvo lo siguiente:

- **La escucha:** escuchar a los testigos para tener una visión completa del conflicto; escuchar a los implicados para que cada uno exponga su parte; hacer uso del “time out” para que los niños se calmen y puedan hablar tranquilamente de la situación; escuchar atentamente sin emitir juicios; y generar ambientes propicios para la escucha (lejos del desorden, apartando a los compañeros que quizás quieren molestar, entre otros).
- **El diálogo y la confrontación:** es importante hacer audiencias como posibilidad de escuchar a los implicados en el conflicto, para rendir cuentas de lo sucedido y hacer manifiesto las emociones experimentadas; establecer acuerdos para evitar conflictos futuros similares que afecten la convivencia en el aula; retomar la importancia del “time out”, para tomar decisiones desde la proactividad y no desde la impulsividad; documentación de casos, es decir que es importante recolectar la información necesaria de los hechos para entender las causas y consecuencias, logrando de esta

manera ser coherentes en el diálogo con los niños; y por último la necesidad de que ambas partes implicadas en el conflicto piensen y propongan las posibles soluciones de la situación.

- **La autorreflexión:** debe pensarse a partir de preguntas orientadoras que les permitan a los niños implicados en el conflicto generar reflexión en torno a lo sucedido, tales como: ¿Qué sucedió? ¿Cómo fue mi participación en lo sucedido? ¿Cómo puedo solucionarlo? ¿qué sentirías si te hubiesen hecho lo mismo a ti? ¿cómo puedes cambiar tus actitudes?
  
- **El establecimiento de acuerdos:** aquí es necesario esclarecer los motivos que propiciaron el conflicto “sin faltar a la verdad en ambas partes”; dejar claro a los niños que la falta cometida debe traer una consecuencia (ya sea un castigo, sanción, amonestación, consejo, etc.); mantener siempre el respeto por la opinión del otro; hacer un debido proceso; asignar roles en el aula para que cada niño se sienta un líder y asuma responsabilidades; practicar la técnica de “la tortuga”<sup>8</sup>; recordar siempre los acuerdos de clase; y por último a modo de semáforo del camino a la excelencia, en el que los niños autoevalúan su comportamiento de acuerdo con las luces, en el que el

---

<sup>8</sup> La técnica de la tortuga consiste en que cuando un estudiante está presentando un comportamiento disruptivo en el aula, el maestro lo señala y le dice - ¡tortuga! -, ante lo cual el niño inmediatamente debe encogerse simulando que se mete en un caparazón de tortuga y quedarse así hasta una nueva orden del maestro, pues de esta manera detiene su comportamiento, para permitirse la reflexión y el autocontrol.

rojo indica que es inadecuado, el amarillo convoca a la reflexión y el verde destaca el buen comportamiento.

## II. Institución Educativa Fe y Alegría Popular N°1

Los maestros dan a conocer que las estrategias que usualmente utilizan en su quehacer para mediar los conflictos escolares son:

- La toma de contacto
- Los acuerdos de aula
- La escucha
- El diálogo
- La confrontación
- La terapia de choque

Teniendo en cuenta el anterior listado, los maestros en sus equipos de trabajo eligen una estrategia y plantean las acciones que permiten desarrollarla, actividad que socializaron en un “tendedero”, donde resaltaron los siguientes aspectos:

- **La toma de contacto:** se requiere llevar a cabo al iniciar las clases, donde el maestro genere un espacio para saludar a sus estudiantes, organizar el grupo y disponerlos para empezar el encuentro de una manera tranquila, a partir de la implementación de alguna de las siguientes actividades: momento de relajación,

reconocimiento del cuerpo, lectura de reflexión, análisis de imágenes, escucha de canción, presentación de cortometrajes sobre el valor de la vida y entrega de frases significativas para poner en práctica, cerrando con comentarios de los estudiantes sobre las ideas y los sentimientos que le suscitan la actividad desarrollada.

- **Los acuerdos de aula:** al iniciar el año escolar, el maestro debe presentar un video para sensibilizar al grupo sobre la importancia de la convivencia escolar, luego brindar un espacio a los estudiantes para que expongan y acuerden las normas que respetarán durante todo el año, después de tener claros los acuerdos, el grupo requiere elaborar el decálogo de convivencia acompañado de imágenes representativas, el cual será ubicado en un lugar visible del aula de clase para tenerlos presente en todo momento. El representante de grupo es el encargado de recordar los acuerdos de aula a sus compañeros, mientras que el maestro constantemente debe hacer seguimiento a estos y en las orientaciones de grupo reflexionar con sus estudiantes sobre los aspectos positivos y a mejorar, frente a las situaciones que se presentan en la convivencia grupal.
- **La escucha:** la escucha activa permite conocer y comprender lo que el otro piensa y siente frente a la situación que está vivenciando, por lo que el maestro ante las situaciones de conflicto escolar que se le presentan, debe disponerse a escuchar a sus estudiantes (implicados y testigos) para conocer los puntos de vista, emociones,

sentimientos y reacciones de cada uno, con el fin de tener una visión amplia y clara de la situación, para hallar el origen del conflicto y posibilitar la mediación asertiva del mismo, por lo que requiere prestar atención, tener un contacto visual, un adecuado tono de voz y una buena postura (gestos y expresiones neutrales), evitar en todo momento las interrupciones, críticas y señalamientos y generar espacios acogedores en la escuela para que los estudiantes dialoguen, negocien y fortalezcan sus relaciones interpersonales.

- **El diálogo y la confrontación :** estos se convierten en una estrategia eficaz que permite mediar los conflictos de manera positiva, por lo que el maestro necesita posibilitar espacios tranquilos que propicien el encuentro con el otro, elegir momentos oportunos para dialogar y confrontar los hechos y establecer normas que favorezcan este proceso, en donde tanto el maestro como los estudiantes puedan entablar un conversación serena en la que logren expresar sus opiniones frente al conflicto, gestionar las emociones, escuchar, confrontar y entender los puntos de vista de los demás, defender la posición de cada uno con argumentos claros, respetando en todo momento los pensamientos y sentimientos del otro y si es necesario reconocer la falta que se cometió para repararla, todo ello con el fin de llegar a establecer acuerdos que permitan solucionar el conflicto.



- **La terapia de choque:** esta estrategia se requiere utilizar en las ocasiones en que los estudiantes son recurrentes en los conflictos con sus compañeros, lo que permite sensibilizar al agresor sobre cómo se siente asumir el rol de víctima, propiciando la reflexión de sus acciones para que logre transformarlas al estar expuestos a situaciones que los confrontan y cuestionan.

#### **Momento N°4**

Como cierre del encuentro y con el ejercicio de lanzamiento de un dado se invita a la reflexión de los aprendizajes adquiridos en torno al conflicto escolar y las experiencias de otros maestros, que se constituyen en estrategia significativa.

#### **I. Institución Educativa San Juan Bautista de la Salle**

Entre las reflexiones brindadas por los maestros puede destacarse:

- ¿Qué logramos aprender?

Se acentúa la posibilidad de conceptualizar aspectos importantes del conflicto y asumirlos desde la realidad de la escuela, así como el impacto que generan factores externos e internos de los sujetos que en ella intervienen.

Es positiva la valoración de cada una de las intervenciones, pues desdibujan aquel maestro sin herramientas o estrategias para intervenir frente a las situaciones dadas en el

aula desde la cotidianidad y se presentan multiplicidad de experiencias y apreciaciones que muestran la diversidad de aprendizajes que es posible adquirir cuando como maestros se piensa el quehacer y se hacen consientes situaciones que pueden pasarse por alto en lo apresurado del día a día.

- ¿Consideran que la temática abordada es importante? ¿Por qué?

Cada espacio posibilitado se constituye en oportunidad de crecimiento, más aún cuando en ella se refleja aquel maestro que no solo es sujeto de saberes disciplinares, sino parte fundamental de las relaciones dadas en la escuela.

Es relevante mencionar como la claridad conceptual fue enriquecida desde momentos de reflexión sobre las prácticas cotidianas y la revisión de aquellas experiencias o situaciones significativas que posibilitan avanzar en la forma como entendemos y mediamos el conflicto.

- ¿Qué fue lo más significativo del trabajo?

Los maestros participantes fueron insistentes en la oportunidad de repensar sus prácticas de forma abierta, sin temor al señalamiento o juicios de valor.

Lo anterior adquiere relevancia en la medida que el hacer consciente nuestro ser y hacer permite asumir estrategias significativas que conlleven al fortalecimiento de competencias como la asertividad y empatía al momento de mediar situaciones de conflicto y favorecer adecuados ambientes al interior de la escuela.

- ¿Qué reflexiones quedan en torno al quehacer docente frente al conflicto escolar?

A partir de esta pregunta la discusión continúa desde la importancia de ser maestros que desde la asertividad, el lenguaje oportuno, las relaciones entre pares pueda pensarse en el rol de maestros y sus prácticas.

## **II. Institución Educativa Fe y Alegría Popular N°1**

Los maestros al hacer la reflexión de los aprendizajes adquiridos durante el desarrollo del taller destacaron:

- ¿Qué logramos aprender?

Los maestros resaltaron que el aprendizaje más significativo que tuvieron fue que la comunicación es fundamental en la construcción de relaciones interpersonales, pues del manejo que se le da a esta, depende el fortalecimiento o el deterioro de la convivencia, por lo que es primordial saber comunicarse con los estudiantes de manera clara y oportuna a partir de un lenguaje respetuoso y una escucha asertiva.

- ¿Consideran que la temática abordada es importante? ¿Por qué?

Los maestros expresaron que la temática abordada sobre el lenguaje que transforma es importante, ya que les permitió comprender como en su papel mediador de los conflictos escolares, requieren asumir una actitud positiva que favorezca la comunicación asertiva, para lo cual necesitan generar espacios acogedores y tranquilos que les permitan a sus estudiantes expresar sus ideas y sentimientos, dialogar frente a sus acciones, reflexionar sobre las situaciones y establecer acuerdos que brinden posibles soluciones a los conflictos.

- ¿Qué fue lo más significativo del trabajo?

Los maestros dieron a conocer que lo más significativo del trabajo fue el espacio que tuvieron para reflexionar sobre su quehacer diario y la oportunidad de compartir experiencias sobre los conflictos escolares que se les ha presentado cotidianamente, en donde lograron identificar fortalezas y debilidades que pueden mejorar a partir del compromiso consigo mismo y con su labor.

Además, expresaron que fue muy valioso el tiempo con el que contaron para compartir estrategias que les permitirán hacer una mediación asertiva de los conflictos escolares para fortalecer las relaciones interpersonales y la convivencia escolar.

- ¿Qué reflexiones quedan en torno al quehacer docente frente al conflicto escolar?

Las reflexiones que se suscitaron fue que el maestro debe de asumir en su práctica pedagógica un rol de mediador asertivo en los conflictos escolares, pues, aunque no cuenta con una fórmula mágica para solucionarlos, si tiene la posibilidad de implementar diversas estrategias que aportan al fortalecimiento de las relaciones interpersonales como el diálogo, la escucha, el establecimiento de acuerdos, la negociación, entre otros.

## HALLAZGOS

La escuela se constituye en un escenario de construcción de saberes y relaciones, desde dinámicas que implican el uso del discurso y espacios de formación que se fundamentan en encuentros y desencuentros (conflictos escolares), que permiten el reconocimiento de sí mismo y del otro.

En este sentido el maestro como uno de los actores principales del acto educativo está llamado a comprender cómo se da la relación e intercambio entre los sujetos, permeados por las experiencias, discursos, emociones, deseos y representaciones individuales; lo cual origina diversas maneras de interpretar el sentido de la acción humana reflejada en el espacio que se habita y que a su vez incide en la formación, conducta, pensamiento y estilos de vida.

Por tanto lograr identificar las percepciones que tienen los maestros de las Instituciones Educativas objeto de estudio, frente al conflicto y la violencia escolar desde sus componentes (problema, actores y procesos), permite dilucidar que aunque conceptualmente existen bases que diferencian ambos términos, pues como lo manifestaron tanto en el taller N°1 y en las entrevistas, el conflicto hace parte de la vida diaria del ser humano y las dinámicas sociales, el cual se presenta cuando hay

desacuerdos entre las personas por tener ideas e intereses opuestos, mientras que la violencia es cuando hay una conducta agresiva que atentan contra los derechos humanos.

En correspondencia a lo anterior también se señala que así como el conflicto es parte inherente de las relaciones humanas hay otras condiciones y/o factores que influyen en la frecuencia e intensidad de estas situaciones lo que hacen que escalen fácilmente a la violencia, tanto a nivel interno como externo de las Instituciones Educativas, en relación al primero se alude a que a veces por situaciones mínimas como: roces, miradas, gestos, comentarios o choques accidentales, los estudiantes son reactivos, debido a la baja autoestima, la intolerancia, la carencia de habilidades sociales y comunicativas, el limitado manejo de las emociones, la actitud coercitiva de algunos maestros, el “mínimo espacio vital dentro de las aulas” y las condiciones inadecuadas de la infraestructura escolar que impiden un ambiente armonioso; y con respecto a los factores externos es evidente que hay una “normalización del maltrato”, las rivalidades y envidias, los chismes, las prácticas de crianza y la falta de acompañamiento de los padres de familia, la violencia en el barrio y los sistemas ilegales de autoridad “la ley del más fuerte” que crean imaginarios donde el seguir los malos modelos “líderes negativos” es más gratificante.

Es así como el maestro a pesar de diferenciar conceptualmente el conflicto y la violencia escolar, en la cotidianidad del aula se abordan de forma equivalente, pues al

momento en que este interviene en situaciones de conflicto lo asume como un suceso indeseable o destructivo, el cual debe tratar de evitar dándole un matiz sancionatorio, invisibilizando la oportunidad de crecimiento y su aporte al proceso de aprendizaje y por tanto equiparándolo como si fuera violencia.

Por consiguiente, adquiere importancia lo discutido en el taller N°2 y las observaciones realizadas a algunos maestros en diferentes espacios institucionales, pues estos instrumentos permitieron analizar al maestro en su rol como mediador y convocar a la reflexión crítica de su práctica, ya que se logra identificar que las mediaciones comúnmente utilizadas se pueden clasificar en dos vías contrapuestas:

- Una de ellas referente a la intervención de manera recurrente con gritos para llamar la atención, ignorar lo acontecido “deje de poner quejas”, desplazar el manejo del hecho a otro colega, restarle importancia a la situación con expresiones como “eso es una bobada” o hacer uso del observador y la calificación como mecanismo de amenaza y una postura autoritaria.

Lo anterior permite identificar que en este caso el maestro presenta reacciones o discursos que conllevan a que el conflicto se agudice y se escale rápidamente a la agresión física y verbal, lo que desvía la intención de establecer correctivos pedagógicos que fortalezcan la convivencia, además como se logra evidenciar en las observaciones y la encuesta la actitud de los estudiantes frente a este maestro es de desconfianza “para que



le digo al profe si no hace nada” y a veces hasta de burla desfigurando su imagen de autoridad.

- En contraste se destacan los maestros que asumen una actitud propositiva y un tono de voz que no genera caos ni irrespeto frente a las situaciones presentadas; pues prima el interés por conocer con antelación lo sucedido, escuchar las partes implicadas sin emitir juicios de valor, además buscan el espacio y el momento para posibilitar el diálogo “time out” y la reflexión para la construcción de acuerdos, vivencia de la norma (Manual de convivencia) y establecimiento de mecanismos de reparación o sanción teniendo en cuenta el debido proceso; sin imponer criterios que lleven a una posible reincidencia en el comportamiento y a su vez lograr una respuesta efectiva ante la necesidad de los niños y procurando empoderarlos mediante la asignación de roles.

Aquí el maestro se permite pensar en la situación para la toma de decisiones en relación a la estrategia más asertiva, lo cual se refleja en la entrevista cuando el maestro deja entender al estudiante que la norma no es negociable y por lo tanto se hace imperante la interiorización de la misma como posibilitadora de un “clima agradable para el aprendizaje” y por ende para la convivencia, apoyado además por las observaciones y la encuesta realizada, que muestran como el estudiante establece una relación cordial y respetuosa con su maestro a quien reconoce como figura de autoridad.

No obstante, en las prácticas pedagógicas observadas, los cuestionarios realizados y las reflexiones suscitadas en el desarrollo de los talleres, se evidencia que los maestros tienen una visión clara sobre las estrategias que se pueden utilizar para mediar asertivamente los conflictos escolares, pero en el momento de implementarlas presentan limitantes personales e institucionales, debido a que la mayoría tienen una concepción negativa del conflicto, lo que influye en la actitud coercitiva en el instante de mediar, además presentan dificultad en el momento de gestionar las emociones en situaciones problemáticas que los angustian, alteran y los hacen actuar sin pensar, también refieren a la falta de autoridad que se refleja en el manejo de grupo, lo cual hace que se incumplan los acuerdos establecidos en el aula de clase ocasionando problemas en las relaciones interpersonales, por último hacen mención de las múltiples tareas que deben realizar en la institución, lo que les impide invertir el tiempo necesario para hacer un proceso adecuado y efectivo en la mediación asertiva de los conflictos escolares.

En simultáneo con los hallazgos anteriores se presentan unas categorías que potencian la reflexión en torno al conflicto escolar y el maestro como mediador, referentes a la autoridad y la gestión de emociones.

En primera instancia el concepto de autoridad, los maestros en repetidas ocasiones exteriorizan que parte del mantenimiento de la convivencia y de la efectividad de las estrategias implementadas para mediar los conflictos depende de la autoridad que el

maestro tenga con sus estudiantes, entendida esta más allá de la imposición y el mandato, aquí surge como elemento fundamental desde el liderazgo y la capacidad de movilizar pensamiento, mantener espacios armónicos y motivar la relación entre maestro-estudiante, basado en el respeto mutuo, empatía y comunicación asertiva, lo anterior se reafirma en las observaciones y encuestas, pues aquellos maestros que tienen una imagen de autoridad favorable cuentan con una cercanía y afecto con sus estudiantes, además de espacios de aula que denotan tranquilidad, orden en la gestión de su práctica y cordialidad con los diferentes miembros de la comunidad educativa, y aunque la presencia de situaciones de conflictos no es ajena ni menos frecuente con estos maestros se logra reconocer que no necesariamente llegan a intensidades que se manifiesten en violencia.

En concordancia podría leerse que aquí la autoridad se constituye en elemento inherente al ser maestro, que le permite acercarse, entender y comprender la dinámica de la escuela y no un requisito administrativo para el cumplimiento de unas labores establecidas.

En cuanto a la gestión de las emociones como: posibilidad de mediar de manera objetiva frente a las situaciones de conflicto, ya que en ocasiones el maestro se carga de prejuicios ante ciertos estudiantes “siempre usted” “como cosa rara el mismo de siempre” “se estaba demorando en pelear”; además de permitirse pensar la estrategia a utilizar para la resolución de un conflicto, pues el maestro es muy dado a la inmediatez y por

consiguiente es reactivo optando por hacer uso de la “cantaleta”, el grito, la ironía o los empujones, pues los maestros dieron a conocer que ante algunas situaciones de conflicto en sus aulas de clase se sienten frustrados, angustiados e impotentes, lo que hace que asuman una postura rígida y desafiante, imponiéndose como jueces en la mediación del conflicto, atribuyendo culpas y medidas sancionatorias a los implicados, lo cual agudiza la situación.

Por tanto, la forma en que el maestro asume los conflictos puede ser un indicador de su evolución en una sana convivencia o en el entorpecimiento de las relaciones interpersonales, pues como sostiene Puig R. (2010, p.1):

Analizar los factores que provocan un conflicto para poder afrontarlo; desestima la respuesta pasiva, de huida o acomodación, pero tampoco aprueba la aproximación agresiva, que podría desembocar en el desinterés de una de las partes o en una espiral de violencia. En cambio, apuesta claramente por la resolución cooperativa de conflictos, en la que convergen la creación de un clima positivo y la aplicación de un conjunto de estrategias referentes a la conducta.

Es así como los conflictos no siempre son sucesos indeseables o destructivos, en ocasiones son una oportunidad de crecimiento personal, que aportan a la sana convivencia y desarrollo institucional.

En última instancia es importante rescatar algunas de las experiencias significativas de maestros que abordan el conflicto de manera asertiva, a partir de la implementación de unas estrategias, entre las que se destacan:

- **La toma de contacto:** consiste en que al inicio de las clases, el maestro genera un espacio para saludar a sus estudiantes, organizar el grupo y disponerlos para empezar el encuentro de una manera tranquila, a partir de la implementación de alguna de actividades como: momento de relajación, reconocimiento del cuerpo, lectura de reflexión, análisis de imágenes, escucha de una canción, presentación de cortometrajes sobre diferentes valores y entrega de frases significativas para poner en práctica, cerrando con comentarios de los estudiantes sobre las ideas y los sentimientos que le suscita la actividad desarrollada.
  
- **Time out:** esta direccionada a que al presentarse una situación de conflicto que este escalonando a la violencia, los actores del mismo sean retirados a un espacio tranquilo junto con el mediador, en el que puedan tomarse un tiempo para calmarse y luego poder dialogar en torno a lo sucedido, permitiendo a su vez la toma de decisiones para llegar a acuerdos y reparar la relación con el otro.
  
- **Descubriendo el líder en mí:** busca la construcción colectiva de acuerdos para la convivencia en el aula y la ejecución de actividades (rutinas de clase), además de que

el maestro potencie las valías que los estudiantes reconocen en si mediante la asignación de roles que les permita empoderarse de ciertas funciones, actividades y consecución de objetivos.

Las estrategias previamente mencionadas son significativas en la medida que permiten el avance cognitivo y la adquisición de competencias personales y sociales, lo que conlleva a que el estudiante se sienta un sujeto activo y participe en la construcción de comunidad y convivencia, y a su vez al maestro se le facilite su quehacer.

## CONCLUSIONES

Una de las tareas esenciales de las Instituciones Educativas es mantener la convivencia, pues como construcciones sociales apuntan a la satisfacción de necesidades personales y colectivas, como lo son la trasmisión y conservación de elementos culturales, el entendimiento, la adquisición y creación de conocimiento, además del establecimiento de acuerdos socialmente aceptados, donde se hacen presentes pensamientos divergentes que entran en conflicto y que deben constituirse en posibilidad de formación y de desarrollo de pensamiento, por lo que se valen de mecanismos (Manual de Convivencia) que regulan los comportamientos que alteran la convivencia escolar.

Es así como los maestros manifiestan que en su quehacer deben cumplir con múltiples responsabilidades entre las cuales está el mantener la armonía en las aulas de clases, pero que a veces se presentan situaciones que sobrepasan su disposición física, mental y emocional, por lo que recurren al grito, el castigo y la amenaza, que desfigura su autoridad y limita la gestión de aula.

Lo anterior hace evidente la necesidad de posibilitar al maestro espacios de reflexión, en los que logre exponer sus pensamientos y emociones; al tiempo que comparta

experiencias y estrategias con sus pares que le permitan enriquecer sus prácticas y adoptar nuevas perspectivas.

En esta misma línea es importante destacar que en los procesos de convivencia es indispensable pensar el conflicto como natural a la condición humana y por ende las acciones que se implementen no deben ser con el fin de evitarlo sino, por el contrario el asumirlo como oportunidad de formación.

Es por lo anterior que el recorrido por el conflicto en la escuela, hecho en el presente trabajo de investigación a partir de las observaciones y encuentros develan las nociones que se tienen de él, las situaciones que lo generan y las formas de mediarlo; lo que pone en evidencia, el protagonismo del maestro como mediador, puesto que la claridad conceptual le permite llevar a cabo un ejercicio reflexivo y participativo, reconociendo plenamente las características de las situaciones que envuelven los conflictos escolares y cómo se materializan, para trascender de las acciones sancionatorias hacia el diseño y aplicación de estrategias de transformación y tramitación de los conflictos a partir de la mediación asertiva, entre las que se destacan la toma de contacto, el diálogo, la escucha, el establecimiento de acuerdos, la asignación de liderazgos, la confrontación y la negociación. Por consiguiente, el maestro requiere de competencias cognitivas, emocionales, sociales y comunicativas, que le permitan reconocer los conflictos como oportunidades que aportan al fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el



pensamiento crítico, desde la promoción y el ejercicio de los derechos, el sentido de pertenencia, el fortalecimiento de la autonomía, la corresponsabilidad y la participación.

En consecuencia, el conflicto escolar es productivo o destructivo según la manera como el maestro lo asume y gestiona, pues dependiendo de su actitud y las estrategias que emplea, se viabiliza u obstaculiza el proceso de resolución, siendo necesario la empatía, comunicación asertiva, autoridad, gestión de emociones y la cercanía con el estudiante, a fin de aportar a la dinámica relacional armónica y los procesos de aprendizaje.

## **ANEXOS**

### **Anexo N°1**

#### **Taller N°1: Des – Aciertos**

##### **Objetivos:**

- Reconocer las diferentes percepciones que tienen los maestros de las Instituciones Educativas Fe y alegría Popular N°1 y San Juan Bautista de la Salle frente a los términos de conflicto y violencia, para establecer sus diferencias.
- Identificar los principales conflictos que afectan la convivencia en las Instituciones Educativas por medio del árbol de conflictos.

**Tiempo estimado:** 2 horas

**Recursos:** Video de sensibilización, hojas, pliegos de papel bond, marcadores, tijeras y cinta de enmascarar.

##### **Actividad:**

###### **▪ Momento N°1**

###### ***Video El Puente***

Al comenzar se presenta a los maestros de básica primaria un video titulado resolución de conflictos: “El puente” para sensibilizarlos sobre la concepción y el manejo de los conflictos, para que a partir de este se abra un espacio de discusión en torno a las siguientes preguntas:

- ¿Qué diferencia hay entre las acciones de los diferentes animales?

- ¿Qué relación encuentran con el contexto escolar?

## ▪ **Momento N° 2**

### *Saberes Previos y Conceptualización*

Luego se indagan los saberes previos o percepciones con los que cuenta cada participante frente al conflicto y la violencia. Para esto se entrega una hoja a cada asistente y se le pide que en ella escriban lo que para cada uno de ellos significa los términos conflicto y violencia, ya sea en una frase, palabra o gráfico. Cuando todos hayan finalizado, se dirigen al tablero y pegan lo escrito formando un cuadro comparativo entre ambos conceptos, para luego socializar las percepciones que se tienen y recoger las ideas principales de los participantes, lo cual se profundizara con preguntas tales como:

- Es posible afirmar que ¿conflicto y violencia son sinónimos?
- ¿Cómo maestros que posturas o actuaciones conllevan a la inapropiada resolución de los conflictos?

Después se hace una puesta en común sobre los conceptos, partiendo de las percepciones de los participantes, con el fin de clarificar sus concepciones.

## ▪ **Momento N° 3**

### *Árbol de Conflictos*

Posteriormente se conforman equipos de 3 integrantes, a quienes se les entrega un pliego de papel bond y marcadores para que elaboren un *árbol de conflictos* en el que

identifiquen una situación que afecta la convivencia en la Institución Educativa, estableciendo sus posibles causas y consecuencias.

Al concluir la actividad, se les pide a los equipos que peguen el trabajo en un lugar visible del aula y elegirán un vocero que explique lo plasmado y dar paso a las opiniones y aportes de los demás maestros, con el ánimo de analizar lo que se presentó e indagar por los aprendizajes que se pueden desprender de cada situación, partiendo de preguntas como:

- ¿Qué semejanzas o diferencias encuentran en los conflictos escolares?
- ¿Cómo se ha mediado los conflictos expuestos?

▪ **Momento N° 4**

**DOFA**

Como cierre del taller se solicita a los maestros que en el mismo equipo que trabajaron diligencien una matriz DOFA con respecto a lo que implica el conflicto en el contexto escolar y se hará una breve socialización.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>

- **Momento N° 5**

*Conclusiones*

Finalmente se retoma el cuadro comparativo realizado previamente y se evalúa que términos, frases o gráficos pasan de un concepto a otro de acuerdo con la claridad obtenida en lo expuesto y además se abre un espacio de conclusión, evaluación y apreciación del taller realizado.

## Anexo N°2

### Observación no participante

#### Objetivos:

- Identificar situaciones de conflicto en diferentes espacios de las instituciones.
- Reconocer estrategias recurrentes en la mediación de conflictos implementadas por los maestros.

**Tiempo estimado:** 1 mes.

**Recursos:** Ficha de observación y lapiceros.

<b>Registro de observación no participante</b>				
<b>Fecha y lugar</b>	<b>Momento de la jornada escolar</b>	<b>Situación de conflicto</b>	<b>Mediación del maestro</b>	<b>Impacto en los estudiantes</b>

### Anexo N°3

#### Cuestionario a estudiantes

##### Objetivo:

- Identificar las percepciones que tiene los estudiantes frente al conflicto y la violencia escolar y cómo actúan los maestros ante estas situaciones.

**Tiempo estimado:** 30 minutos.

**Recursos:** Cuestionario y lapiceros.

**Instrucciones:** Leer atentamente y marca con una **X** la frecuencia con la que se presentan cada una de las situaciones enunciadas.

<b>Institución Educativa:</b> _____ <b>Hombre:</b> ____ <b>Mujer:</b> ____ <b>Grado:</b> ____ <b>Fecha:</b> _____					
Categoría	Afirmaciones	Respuestas			
		Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca
<b>Percepción frente al conflicto y la violencia escolar</b>	1. Tú y tus compañeros participan en la construcción de acuerdos del aula.				
	2. El grupo respeta los acuerdos establecidos en el aula.				
	3. Se presentan situaciones de conflicto que afectan las relaciones entre compañeros, tales como: discusiones, desacuerdos, rumores y competencias.				
	4. Se presentan situaciones de violencia que afectan				

	las relaciones entre compañeros, tales como: discriminación, peleas e insultos.				
	5. Te sientes a gusto con el trato que te brindan tus compañeros.				
	6. Ayudas a tus compañeros a resolver sus problemas de forma adecuada.				
	7. Te sientes agredido por tus compañeros.				
	8. Agredes a tus compañeros.				
	9. Disfrutas de la compañía de tus compañeros en los diferentes espacios de la institución.				
	10. Puedes expresar tus ideas abiertamente.				
	11. Consideras que las agresiones en tu colegio son un problema frecuente.				
	12. Tú y tus compañeros respetan las reglas de los juegos.				
	13. Cuando tienes un problema en la escuela puedes contar con la ayuda de alguien.				
	14. Cuando trabajas en equipo se escucha y se respeta la opinión del otro.				
	15. Te sientes satisfecho con la convivencia en tu escuela.				
	16. Tu maestro brinda espacios para dialogar frente a los conflictos que se presentan en el aula.				



<b>Rol del maestro en la mediación del conflicto escolar</b>	17. Cuando hay un problema el maestro te ayuda a resolverlo.				
	18. Una forma en que tu maestro resuelve los conflictos es dialogando y llegando a acuerdos.				
	19. Una manera en que tu maestro resuelve los conflictos es castigando.				
	20. Confías en tu maestro para darle a conocer los conflictos que se presentan en la escuela.				
	21. Tu maestro te escucha cuando se presenta algún problema.				
	22. Tu maestro está atento para intervenir frente a un conflicto.				
	23. Te sientes a gusto con el trato que te brinda tu maestro.				
	24. Tu maestro utiliza expresiones cordiales con sus estudiantes.				
	25. Tu maestro se disgusta fácilmente ante cualquier situación.				
	26. Crees que las medidas tomadas por tu maestro ayudan a resolver los conflictos en el aula.				

## **Anexo N°4**

### **Entrevista Semiestructurada a Maestros**

#### **Objetivo:**

- Conocer aspectos de la convivencia en la Institución Educativa y las estrategias de resolución que se ponen en práctica los maestros para solucionarlos.

**Dirigido a:** maestros de básica primaria de las Instituciones Educativas Fe y Alegría Popular N°1 y San Juan Bautista de la Salle.

**Tiempo estimado:** de 60 minutos.

**Recursos:** Guía de entrevista, audio o video grabadora y/o cámara de fotos.

#### **Guion:**

1. ¿En qué área se desempeña?
2. ¿Cuántos años tiene de experiencia en la docencia?
3. ¿Por qué tomo la decisión de ser maestro?
4. ¿Ha cambiado la concepción que tenía de ser maestro?
5. ¿Qué necesita un maestro para desempeñar bien su labor?
6. ¿Cuántos años lleva en la Institución Educativa?
7. ¿Se encuentra a gusto en su lugar de trabajo?
8. ¿Qué concepción tiene del conflicto escolar?
9. ¿Cómo se manifiesta el conflicto en el aula y el contexto escolar?

10. ¿Cuáles estrategias implementa para mediar los conflictos escolares?
11. ¿Qué factores internos influyen en la manifestación del conflicto escolar?
12. ¿Qué factores externos influyen en la manifestación del conflicto escolar?
13. ¿Hay diferencias entre las normas que promueve con los estudiantes y las de otros maestros?
14. ¿La sana convivencia escolar es para usted un objetivo importante en la práctica diaria?
15. ¿Qué valora de sus clases, con respecto a la relación que establece con sus estudiantes?
16. ¿Qué aspectos quisiera mejorar en sus clases?
17. ¿Considera que está capacitado para mediar asertivamente en los conflictos?
18. ¿Tiene claridad del conducto regular que se debe seguir para mediar los conflictos?
19. ¿Qué factores lo puede llevar a una inadecuada mediación en los conflictos?

## Anexo N°5

### Taller N°2: Lenguaje que transforma

#### Objetivo:

- Comprender las experiencias significativas de maestros que abordan el conflicto de manera asertiva para identificar elementos que puedan ser empleados como estrategias psicopedagógicas.

**Tiempo estimado:** 2 horas

**Recursos:** reflexión, pliegos de papel bond, lana, marcadores y cinta de enmascarar.

#### Actividades:

##### ▪ Momento N°1

##### *Relato “El sueño del Sultán”*

Al iniciar se lee a los maestros de básica primaria el relato “El sueño del Sultán” extraído de las Mil y una noche, para disponerlos en torno a la reflexión acerca de la importancia del lenguaje (verbal y no verbal) y la comunicación (elementos y medios) en la mediación del conflicto escolar, posibilitando al mismo tiempo un espacio de discusión frente a las percepciones que se generan.

- **Momento N°2**

*Muestra creativa y consecuencias de nuestro lenguaje*

Luego por equipos de trabajo de a cinco integrantes, se les solicita que representen de manera creativa las expresiones, gestos, sonidos y posturas que realizan los maestros comúnmente cuando se manifiesta una situación de conflicto.

Posteriormente se identifican las expresiones, gestos, sonidos y posturas más recurrentes, además de discutir las consecuencias que se obtienen al asumir estas formas del lenguaje, logrando reconocer que tan asertivas son en el momento de mediar el conflicto.

- **Momento N°3**

*El tendedero*

De forma colectiva se elaborará un listado de las estrategias que posibilitan la mediación del conflicto y en los mismos equipos de trabajo se les asigna una de ellas de manera aleatoria, con el fin de que expongan las actividades específicas que llevan a cabo dicha estrategia.

El trabajado realizado se socializa a partir de un “tendedero”, en el cual los maestros ubican las estrategias con sus respectivas actividades, material que queda como insumo para la Institución Educativa.

▪ **Momento N°4**

*El dado*

Finalmente se abre un espacio de retroalimentación con respecto a lo trabajado en el taller, a partir de seis preguntas distribuidas en las caras de un dado, el cual cada equipo lanza para responder la que le corresponda, estas preguntas son:

- ¿Qué logramos aprender?
- ¿Consideran que la temática abordada es importante? ¿Por qué?
- ¿Qué fue lo más significativo del trabajo?
- ¿Qué reflexiones quedan en torno al quehacer docente frente al conflicto escolar?
- ¿Qué se debe transformar en el lenguaje de los maestros para ser asertivos en el manejo de conflictos?
- ¿Qué impacto puede generar la implementación de estrategias de mediación en el conflicto escolar?

## Anexo N°6

## Resultados cuestionario a estudiantes

Tabla 1. Resultados de los cuestionarios a estudiantes de la I. E San Juan Bautista de la Salle

Categoría	Afirmaciones	Grupo De Estudiantes Maestro N°1				Grupo De Estudiantes Maestro N°2			
		Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca
Percepción frente al conflicto y la violencia escolar	1. Tú y tus compañeros participan en la construcción de acuerdos del aula.	0	1	4	0	4	1	0	0
	2. El grupo respeta los acuerdos establecidos en el aula.	0	0	3	2	1	3	1	0
	3. Se presentan situaciones de conflicto que afectan las relaciones entre compañeros, tales como: discusiones, desacuerdos, rumores y competencias.	2	3	0	0	0	1	4	0
	4. Se presentan situaciones de violencia que afectan las relaciones entre compañeros, tales como: discriminación, peleas e insultos.	1	4	0	0	0	0	5	0
	5. Te sientes a gusto con el trato que te brindan tus compañeros.	0	1	3	1	0	3	2	0
	6. Ayudas a tus compañeros a resolver sus problemas de forma adecuada.	0	2	3	0	0	2	3	0
	7. Te sientes agredido por tus compañeros.	0	0	5	0	0	1	3	1
	8. Agredes a tus compañeros.	2	0	0	3	0	1	1	3
	9. Disfrutas de la compañía de tus compañeros en los	2	2	1	0	4	1	0	0

	diferentes espacios de la institución.								
	10. Puedes expresar tus ideas abiertamente.	0	2	3	0	2	2	1	0
	11. Consideras que las agresiones en tu colegio son un problema frecuente.	1	3	1	0	0	2	3	0
	12. Tú y tus compañeros respetan las reglas de los juegos.	0	1	4	0	0	3	2	0
	13. Cuando tienes un problema en la escuela puedes contar con la ayuda de alguien.	0	3	2	0	3	2	0	0
	14. Cuando trabajas en equipo se escucha y se respeta la opinión del otro.	0	2	3	0	1	3	1	0
	15. Te sientes satisfecho con la convivencia en tu escuela.	0	4	1	0	2	3	0	0
<b>Rol del maestro en la mediación del conflicto escolar</b>	16. Tu maestro brinda espacios para dialogar frente a los conflictos que se presentan en el aula.	0	1	4	0	3	2	0	0
	17. Cuando hay un problema el maestro te ayuda a resolverlo.	0	0	3	2	3	2	0	0
	18. Una forma en que tu maestro resuelve los conflictos es dialogando y llegando a acuerdos.	0	1	4	0	3	2	0	0
	19. Una manera en que tu maestro resuelve los conflictos es castigando.	0	3	2	0	0	1	3	1
	20. Confías en tu maestro para darle a conocer los conflictos que se presentan en la	0	0	5	0	3	2	0	0



	escuela.								
	21. Tu maestro te escucha cuando se presenta algún problema.	0	0	5	0	3	2	0	0
	22. Tu maestro está atento para intervenir frente a un conflicto.	0	2	3	0	2	2	1	0
	23. Te sientes a gusto con el trato que te brinda tu maestro.	0	1	4	0	5	0	0	0
	24. Tu maestro utiliza expresiones cordiales con sus estudiantes.	0	2	2	1	2	3	0	0
	25. Tu maestro se disgusta fácilmente ante cualquier situación.	2	2	1	0	0	2	3	0
	26. Crees que las medidas tomadas por tu maestro ayudan a resolver los conflictos en el aula.	0	0	3	2	2	2	1	0

Tabla 2. Resultados de los cuestionarios a estudiantes de la I. E Fe y Alegría Popular N°1

Categoría	Afirmaciones	Grupo De Estudiantes Maestro N°1				Grupo De Estudiantes Maestro N°2			
		Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca
<b>Percepción frente al conflicto y la violencia escolar</b>	1. Tú y tus compañeros participan en la construcción de acuerdos del aula.	0	0	5	0	4	1	0	0
	2. El grupo respeta los acuerdos establecidos en el aula.	0	0	4	1	0	3	2	0
	3. Se presentan situaciones de conflicto que afectan las relaciones entre compañeros, tales como: discusiones, desacuerdos, rumores y competencias.	0	4	1	0	0	0	5	0
	4. Se presentan	0	3	2	0	0	0	5	0

situaciones de violencia que afectan las relaciones entre compañeros, tales como: discriminación, peleas e insultos.								
5. Te sientes a gusto con el trato que te brindan tus compañeros.	0	1	4	0	0	3	2	0
6. Ayudas a tus compañeros a resolver sus problemas de forma adecuada.	0	1	2	2	0	2	3	0
7. Te sientes agredido por tus compañeros.	0	2	3	0	0	0	3	2
8. Agredes a tus compañeros.	0	0	4	1	0	0	3	2
9. Disfrutas de la compañía de tus compañeros en los diferentes espacios de la institución.	0	2	3	0	1	3	1	0
10. Puedes expresar tus ideas abiertamente.	0	2	3	0	2	2	1	0
11. Consideras que las agresiones en tu colegio son un problema frecuente.	0	3	2	0	0	2	3	0
12. Tú y tus compañeros respetan las reglas de los juegos.	0	4	1	0	0	3	2	0
13. Cuando tienes un problema en la escuela puedes contar con la ayuda de alguien.	0	2	3	0	3	2	0	0
14. Cuando trabajas en equipo se escucha y se respeta la opinión del otro.	0	2	3	0	1	3	1	0
15. Te sientes satisfecho con la convivencia en tu escuela.	0	2	3	0	1	3	1	0

<b>Rol del maestro en la mediación del conflicto escolar</b>	16. Tu maestro brinda espacios para dialogar frente a los conflictos que se presentan en el aula.	0	0	4	1	3	2	0	0
	17. Cuando hay un problema el maestro te ayuda a resolverlo.	0	0	3	2	3	2	0	0
	18. Una forma en que tu maestro resuelve los conflictos es dialogando y llegando a acuerdos.	0	0	5	0	3	2	0	0
	19. Una manera en que tu maestro resuelve los conflictos es castigando.	0	1	4	0	0	0	2	3
	20. Confías en tu maestro para darle a conocer los conflictos que se presentan en la escuela.	0	0	4	1	3	2	0	0
	21. Tu maestro te escucha cuando se presenta algún problema.	0	0	5	0	4	1	0	0
	22. Tu maestro está atento para intervenir frente a un conflicto.	0	0	5	0	4	1	0	0
	23. Te sientes a gusto con el trato que te brinda tu maestro.	0	2	3	0	5	0	0	0
	24. Tu maestro utiliza expresiones cordiales con sus estudiantes.	0	1	4	0	3	2	0	0
	25. Tu maestro se disgusta fácilmente ante cualquier situación.	0	3	2	0	0	0	3	2
	26. Crees que las medidas tomadas por tu maestro ayudan a resolver los conflictos en el aula.	0	0	3	2	2	3	0	0

## Anexo N°7

### Resultados estadísticos cuestionario a estudiantes

Tabla 3. Resultados de los cuestionarios a estudiantes del maestro N°1 en ambas Instituciones Educativas.

Afirmaciones	Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
1. Tú y tus compañeros participan en la construcción de acuerdos del aula.	0%	10%	90%	0%
2. El grupo respeta los acuerdos establecidos...	0%	0%	70%	30%
3. Se presentan situaciones de conflicto que afectan las relaciones entre compañeros...	20%	70%	10%	0%
4. Se presentan situaciones de violencia que afectan las relaciones entre compañeros...	10%	70%	20%	0%
5. Te sientes a gusto con el trato que te brindan tus compañeros.	0%	20%	70%	10%
6. Ayudas a tus compañeros a resolver sus problemas de forma adecuada.	0%	30%	50%	20%
7. Te sientes agredido por tus compañeros.	0%	20%	80%	0%
8. Agredes a tus compañeros.	20%	0%	40%	40%
9. Disfrutas de la compañía de tus compañeros en los diferentes espacios de la institución.	20%	40%	40%	0%
10. Puedes expresar tus ideas abiertamente.	0%	40%	60%	0%
11. Consideras que las agresiones en tu colegio son un problema frecuente.	10%	60%	30%	0%
12. Tú y tus compañeros respetan las reglas de los juegos.	0%	50%	50%	0%
13. Cuando tienes un problema en la escuela puedes contar con la ayuda de alguien.	0%	50%	50%	0%
14. Cuando trabajas en equipo se escucha y se respeta la opinión del otro.	0%	40%	60%	0%
15. Te sientes satisfecho con la convivencia en tu escuela.	0%	60%	40%	0%
16. Tu maestro brinda espacios para dialogar frente a los conflictos...	0%	10%	80%	10%
17. Cuando hay un problema el maestro te ayuda a resolverlo.	0%	0%	60%	40%
18. Una forma en que tu maestro resuelve los conflictos es dialogando y llegando a acuerdos.	0%	10%	90%	0%
19. Una manera en que tu maestro resuelve los conflictos es castigando.	0%	40%	60%	0%
20. Confías en tu maestro para darle a conocer los conflictos que se presentan en la escuela.	0%	0%	90%	10%
21. Tu maestro te escucha cuando se presenta algún problema.	0%	0%	100%	0%
22. Tu maestro está atento para intervenir frente a un conflicto.	0%	20%	80%	0%
23. Te sientes a gusto con el trato que te brinda tu maestro.	0%	30%	70%	0%
24. Tu maestro utiliza expresiones cordiales con sus estudiantes.	0%	30%	60%	10%
25. Tu maestro se disgusta fácilmente ante cualquier situación.	20%	50%	30%	0%
26. Crees que las medidas tomadas por tu maestro ayudan a resolver los conflictos en el aula.	0%	0%	60%	40%

Fuente propia

Tabla 4. Resultados de los cuestionarios a estudiantes del maestro N°2 en ambas Instituciones Educativas.

Afirmaciones	Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
1. Tú y tus compañeros participan en la construcción de acuerdos del aula.	80%	20%	0%	0%
2. El grupo respeta los acuerdos establecidos en el aula.	10%	60%	30%	0%
3. Se presentan situaciones de conflicto que afectan las relaciones entre compañeros...	0%	10%	90%	0%
4. Se presentan situaciones de violencia que afectan las relaciones entre compañeros...	0%	0%	100%	0%
5. Te sientes a gusto con el trato que te brindan tus compañeros.	0%	60%	40%	0%
6. Ayudas a tus compañeros a resolver sus problemas de forma adecuada.	0%	40%	60%	0%
7. Te sientes agredido por tus compañeros.	0%	10%	60%	30%
8. Agredes a tus compañeros.	0%	10%	40%	50%
9. Disfrutas de la compañía de tus compañeros en los diferentes espacios de la institución.	50%	40%	10%	0%
10. Puedes expresar tus ideas abiertamente.	40%	40%	20%	0%
11. Consideras que las agresiones en tu colegio son un problema frecuente.	0%	40%	60%	0%
12. Tú y tus compañeros respetan las reglas de los juegos.	0%	60%	40%	0%
13. Cuando tienes un problema en la escuela puedes contar con la ayuda de alguien.	60%	40%	0%	0%
14. Cuando trabajas en equipo se escucha y se respeta la opinión del otro.	20%	60%	20%	0%
15. Te sientes satisfecho con la convivencia en tu escuela.	30%	60%	10%	0%
16. Tu maestro brinda espacios para dialogar frente a los conflictos...	60%	40%	0%	0%
17. Cuando hay un problema el maestro te ayuda a resolverlo.	60%	40%	0%	0%
18. Una forma en que tu maestro resuelve los conflictos es dialogando y llegando a acuerdos.	60%	40%	0%	0%
19. Una manera en que tu maestro resuelve los conflictos es castigando.	0%	10%	50%	40%
20. Confías en tu maestro para darle a conocer los conflictos que se presentan en la escuela.	60%	40%	0%	0%
21. Tu maestro te escucha cuando se presenta algún problema.	70%	30%	0%	0%
22. Tu maestro está atento para intervenir frente a un conflicto.	60%	30%	10%	0%
23. Te sientes a gusto con el trato que te brinda tu maestro.	100%	0%	0%	0%
24. Tu maestro utiliza expresiones cordiales con sus estudiantes.	50%	50%	0%	0%
25. Tu maestro se disgusta fácilmente ante cualquier situación.	0%	20%	60%	20%
26. Crees que las medidas tomadas por tu maestro ayudan a resolver los conflictos en el aula.	40%	50%	10%	0%

Fuente propia

**LISTA DE REFERENCIAS**

- Arango, L; García, Andrea; Moncada, C. (2006). Una mirada al conflicto escolar desde el maestro y su quehacer cotidiano. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, volumen (4), 155-168. Recuperado de <http://bibliotecadigital.usb.edu.co:8080/handle/10819/5199?mode=full>
- Ayala-Carrillo, M. (2015). Violencia escolar: un problema complejo. *Ra Ximhai*, volumen (11), 493-509. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46142596036>
- Barreiro, T. (2000). *Conflictos en el aula*. Argentina: Ediciones Novedades Educativas.
- Carretero, M. (2008) *Memorias recientes y pasados en conflicto: ¿cómo enseñar historia reciente en la escuela?* Revista Cultura y Educación. Volumen (20). 201-216. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2651424>
- Catoggio, A. (1999). *Para una escuela culturalmente pacífica*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Galena.
- Cornelius, H.; Faire, Sh. (1989). *Tú ganas, yo gano. Todos podemos ganar: Cómo resolver conflictos creativamente*. Móstoles, España: Gaia Ediciones.
- Cuadros, O. y Berger, C. Agresivo hoy, ¿agresivo mañana? un estudio longitudinal de la asociación entre la agresión, el estatus social y la empatía en preadolescentes. Congreso Iberoamericano de violencia escolar. Conversar la cultura escolar para construir convivencia. Santiago de Chile 12-13 y 14 de junio 2013. <http://www.cives.cl/ocs/index.php/cives/5cives/paper/viewFile/65/5>
- Curtis, L. (2009). *Problemas Sociales*. España: Eclipse Libros.

- Dahrendorf, R. (1966). *Sociedad y libertad. Hacia un análisis sociológico de la actualidad*. Madrid, España: Tecnos.
- De Souza, B. (2009). *Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula* de la Universidad Autónoma de Barcelona (Tesis doctoral). Recuperado de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lb/indice.htm>
- Escámez, J.; García, R.; Sales, M.; y Rodríguez, J. (2001). *Educación y conflictos en la escuela. Propuestas educativas*. En Ortega, P. (coord.): *Conflicto, violencia y educación*. Murcia, España: Cajamurcia, obra social y cultural.
- Fuentes, T (2001). *La vocación docente: Una experiencia vital*. España: Ars Brevis
- Funes, S. (2006). *Hacia un mayor conocimiento de la mediación y el tratamiento de conflictos*. En (coord.: Torrego, J.) *Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Editorial Graó.
- Galtung, J. (1995). *Violencia, Paz e investigación sobre la paz, en Investigaciones Teóricas. Sociedad y cultura contemporánea*. Madrid: Tecnos.
- Galtung, J. (1998) *Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia*. Madrid, España: Bilbao.
- Galtung, J. (2003) *Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Madrid, España: Bilbao.
- Ovejero, A. (1998). *Las relaciones humanas. Psicología social teórica y aplicada*. Madrid, España: Biblioteca Nueva.
- García, L. (2012). *Sociedad del conocimiento y educación*. España: Aranzadi, S. A.

- García, M y Vázquez G. (2013). La mediación escolar y las habilidades sociales en los estudiantes de educación secundaria. Un estudio en institutos de la región de Murcia. *Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, volumen (5), 113-136. Recuperado de <http://revistas.uned.es/index.php/comunitania/article/view/7143/6819>
- Ibarra, L. (2018). *Los conflictos escolares: un problema de todos*. Psicología- Online: Linkto media. Recuperado de <https://www.psicologia-online.com/los-conflictos-escolares-un-problema-de-todos-2598.html>
- Ibarrola, S e Iriarte, C. (2013). La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador. *Revista de currículum y formación del profesorado*. Volumen (17), 367-384. Recuperado de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev171COL7.pdf>
- Jares, X (1991). *Educación para la Paz. Su Teoría y su Práctica*. Madrid, España: Popular
- Jares, X. (1997). *El lugar del conflicto en la organización escolar*. Revista Iberoamericana de Educación, No. 15, Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Recuperad de [www.campus-oei.org/oeivirt/rie15a02htm](http://www.campus-oei.org/oeivirt/rie15a02htm)
- Jares, X. (2001). *Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia*. Madrid: Popular.
- Jares, X. (2002). *Educación y Derechos Humanos*. España: Popular.
- Johnson, D. W., Johnson, R. (1995). *Creative controversy: Intellectual conflict in the classroom (3rd Ed.)*. Edina, MN: Interaction Book Company.



- Johnson, D., & Johnson, R. (1999). *Cómo reducir la violencia en las escuelas*. Buenos Aires: Paidós
- Lederach, J. P. (2003). *El pequeño libro de Transformación de Conflictos*. E.E.U.U.: Good Books.
- Luján, L. (2009). La mediación en el crisol de la convivencia escolar: una estrategia para la transformación de los conflictos. Medellín, Colombia: Instituto Popular de Capacitación– IPC.
- Martínez, M. (2004). *Ciencia y Arte en la metodología cualitativa*. México: Trillas
- Mejía, M. (2014) La Educación Popular: Una construcción colectiva desde el Sur y desde abajo. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas, Volumen (22)*, 1-31 Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=275031898079>> ISSN 1068-2341
- Mockus, A. (2002). Convivencia como armonización de ley, moral y cultura. *Perspectivas Revista trimestral de educación comparada. Volumen (XXXII)* ,30-37. Recuperado de [http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user\\_upload/archive/Publications/Prospects/ProspectsPdf/121s/121smock.pdf](http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/archive/Publications/Prospects/ProspectsPdf/121s/121smock.pdf)
- Mockus, A. (2003). Cultura ciudadana y comunión. *Revista La Tadeo. Volumen (68)* ,106-111. Recuperado de [http://avalon.utadeo.edu.co/dependencias/publicaciones/tadeo\\_68/68106.pdf](http://avalon.utadeo.edu.co/dependencias/publicaciones/tadeo_68/68106.pdf)
- Moll, S. (2014). *10 Decisiones que te convertirán en un docente de éxito*. Plataforma Reivindicativa: Copyright La Educación Cuántica. Recuperado de <https://www.laeducacioncuantica.org/educacioncuantica/SEducacionCuantica?PN>

=16&PE=2&WEBLANG=1&VOLNOT=noticia18&VOLTIP=-1&VOLCAT=-1&VOLPAG=26&NOTICIA=593

- Ortiz, A. (2014). Mediación docente ante situaciones de conflicto en la IE Mariscal Robledo (Tesis maestría). Recuperado de [http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/7044/1/AdrianaOrtiz\\_2014\\_situacionesconflicto.pdf](http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/7044/1/AdrianaOrtiz_2014_situacionesconflicto.pdf)
- Ortiz, Blanca; García Sánchez Bárbara Yadira & Santana, Carlota. (2008). *El trabajo académico del profesor universitario*. Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá, Colombia
- Pérez, R (2007). Educación, ciudadanía y convivencia. Diversidad y sentido social de la educación. *Bordón Revista de Pedagogía. Volumen (59)*, 239-259. Recuperado de <https://recyt.fecyt.es/index.php/BORDON/article/view/36508>
- Puig, J. (1995). *Aprender a dialogar*. Madrid, España: Infancia y Aprendizaje.
- Puig, J. (1995). *La educación moral en la enseñanza obligatoria*. Barcelona, España: ICE/Horsori.
- Puig, J. (1997). *Conflictos escolares una oportunidad*. Cuadernos de Pedagogía N° 257 / Abril, 58- 65. Recuperado de <https://b06elkarbizitzamintegia.files.wordpress.com/2010/05/unaoportunidad.pdf>
- Puig, J. (2010). *Entre todos. Compartir la educación para la ciudadanía*. Barcelona, España: Horsori
- Restrepo, Bernardo (2009). Investigación de aula: formas y actores. *Revista Educación y Pedagogía. Volumen (21)*. 103-112. Recuperado de <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/revistaeyp/article/view/9835>

- Ríos, P. (2006). *Psicología. La Aventura de Conocernos*. Caracas: Textos.
- Salinas, M. Posada; M y Isaza, L. (2002). A propósito del conflicto escolar. *Educación y pedagogía, volumen (XIV)*, 245-273. Recuperado de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/revistaeyp/article/view/3251>  
10
- San Martín, J. (2003). *La mediación escolar: un camino nuevo para la gestión del conflicto escolar*. Madrid, España: CCS
- Santos, A y Chávez, D. (2004). *El rol del profesor como mediador frente a las situaciones de conflicto en el aula de 2° ciclo de enseñanza general básica* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://bibliotecadigital.academia.cl/handle/123456789/524>
- Serrano, A e Iborra, I. (2005). *Violencia entre compañeros en la escuela*. España: Goaprint
- Shaw, E. (1999). A guide to the Qualitative Research Process: Evidence from a Small Firm Study. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 2 (2): 59-70
- Suárez, M. (2002). Algunas reflexiones sobre la investigación-acción colaboradora en la educación. *Revista Electrónica de Enseñanza de las Ciencias. Volumen (1)*, 40-56 Recuperado de [http://reec.uvigo.es/volumenes/volumen1/REEC\\_1\\_1\\_3.pdf](http://reec.uvigo.es/volumenes/volumen1/REEC_1_1_3.pdf)
- Tello, N. (2005). La socialización de la violencia en las escuelas secundarias proceso funcional a la descomposición social. *Revista Mexicana de Investigación Educativa, volumen (10)*, 1165-1181. Recuperado de <http://www.cespver.gob.mx/wp-content/uploads/sites/3/2015/04/17.-Nelia-Tello-2005.-La-socializacion-de-la-violencia-en-las-escuelas-secundarias.pdf>

- Torrego J.(coord.) (2003). *Resolución de conflictos desde la acción. Tutorial Consejería de Educación-Madrid*, España: Comunidad de Madrid
- Torrego, J. (2000). *Mediación de conflictos en Instituciones Educativas: manual para la formación de mediadores*. Madrid, España: Narcea.
- Torrego, J. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona, España: Editorial Graó.
- Touzard, H. (1981). *La mediación y la solución de conflictos*. Barcelona, España: Herder
- Trianes, M. (2000). *La violencia en contextos escolares*. Málaga, España: Aljibe.
- Marín, M. (1997). *Psicología social de los procesos educativos*. Sevilla, España: Algaida
- Vaello, J. (2011). *Como dar clase a los que no quieren*. Barcelona, España: Graó
- Yuni, J. y Urbano, C. (2005). *Mapas y herramientas para conocer la escuela: Investigación etnográfica. Investigación Acción. 3era edición*. Argentina: Barajas.