

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN
DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR**

Una experiencia desde la IAP en un Colegio Público de Bogotá

CLARA ISABEL BUSTAMANTE GALINDO

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

FACULTAD DE EDUCACIÓN

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS

CHÍA, CUNDINAMARCA

2017

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN
DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR**

Una experiencia desde la IAP en un Colegio Público de Bogotá

Eje de profundización: Mediación y resolución de conflictos

CLARA ISABEL BUSTAMANTE GALINDO

Néstor Roberto Zambrano Escobar

Maestría en Educación, Universidad de La Sabana

Servio Alberto Caicedo Córdoba

Doctor en Humanidades, Universidad de San Buenaventura

Universidad de La Sabana

Facultad de Educación

Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas



Universidad de
La Sabana

FACULTAD DE EDUCACIÓN

MAESTRIA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

Reunida la mesa examinadora el día 26 de enero de 2018, constituida por los jurados que suscriben la presente acta, la estudiante expuso y sustentó el trabajo de grado titulado: "*Diseño e implementación de una estrategia de transformación de conflictos en el ámbito escolar: Una experiencia desde la IAP en un colegio público de Bogotá*" bajo la dirección de los docentes Investigadores Servio Caicedo y Néstor Zambrano

Terminada la sustentación del trabajo de grado presentado por la estudiante: *Clara Isabel Bustamante Galindo*, los jurados les otorgaron la calificación de:

Meritoria (4.5)


Mg. DIOFANTO ARCE
Jurado


Mg. TYRONE VARGAS
Jurado


Dr. JAVIER BERMUDEZ APONTE
Director Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas

Chía, Cundinamarca

2017

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| LISTA DE FIGURAS | 5 |
| LISTA DE FIGURAS | 6 |
| LISTA DE ANEXOS | 7 |
| RESUMEN | 8 |
| ABSTRACT | 9 |
| INTRODUCCIÓN | 10 |
| 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 11 |
| 1.1 Antecedentes | 12 |
| 1.2 Justificación | 14 |
| 1.3 Pregunta de Investigación | 17 |
| 1.4 Objetivos | 17 |
| 1.4.1 Objetivo General..... | 17 |
| 1.4.2 Objetivos Específicos..... | 17 |
| 2. REFERENTES TEÓRICOS | 18 |
| 2.1 Estado del arte | 18 |
| 2.2 Marco Teórico | 21 |
| 2.2.1 Convivencia Escolar..... | 21 |
| 2.2.2 Teoría Relacional de Donati..... | 24 |
| 2.2.3 Conflicto Escolar y transformación del conflicto..... | 28 |
| 2.2.4 Comunicación en el ámbito escolar..... | 32 |
| 2.2.5 Enfoque Directivo..... | 37 |

| | |
|---|-----|
| 3. METODOLOGÍA | 38 |
| 3.1 Investigación aplicada, descriptiva, de tipo cualitativo | 38 |
| 3.2 Población objeto de estudio | 40 |
| 3.3 Marco local e institucional | 42 |
| 3.1.1 Contexto local..... | 42 |
| 3.1.2 Contexto institucional..... | 43 |
| 3.4 Participantes | 45 |
| 3.5 Declaración de aspectos éticos | 45 |
| 3.6 Instrumentos para la recolección de la información | 48 |
| 3.7 Categorías de análisis | 48 |
| 4. DIAGNÓSTICO | 51 |
| 4.1 Análisis colectivo de resultados | 51 |
| 4.2 Conclusiones del diagnóstico | 67 |
| 5. CONSTRUCCIÓN PARTICIPATIVA PARA LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS | 69 |
| 5.1 Autorreconocimiento y reconocimiento del contexto | 70 |
| 5.2 Aprendiendo colectivamente el conflicto | 83 |
| 6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN | 92 |
| 7. CONCLUSIONES | 98 |
| 8. RECOMENDACIONES | 103 |
| REFERENCIAS | 104 |
| ANEXOS | 107 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Estadísticas situaciones de convivencia..... | 13 |
| Tabla 2 Rasgos que definen la investigación – acción..... | 39 |
| Tabla 3 Características de los niños entre 10 y 13 años de edad | 41 |
| Tabla 4 Categorías de investigación..... | 46 |
| Tabla 5 Estructura Protocolos | 49 |
| Tabla 6 Estructura Cuestionarios..... | 50 |
| Tabla 7 Matriz de triangulación categoría Relaciones | 52 |
| Tabla 8 Matriz de triangulación categoría Conflicto Escolar | 55 |
| Tabla 9 Matriz de Triangulación | 67 |
| Tabla 10 Estructura Taller Darle valor a la palabra | 72 |
| Tabla 11 Relatoría taller: Darle valor a la palabra..... | 73 |
| Tabla 12 Estructura Taller Empatía..... | 75 |
| Tabla 13 Relatoría taller: Empatía..... | 77 |
| Tabla 14 Estructura Taller Una invitación para la Reflexividad..... | 78 |
| Tabla 15 Relatoria taller: Una invitación para la Reflexividad..... | 81 |
| Tabla 16 Estructura Taller de Escucha activa..... | 82 |
| Tabla 17 Relatoría taller Escucha activa | 83 |
| Tabla 18 Estructura Taller de Escucha y Estilos de comunicación..... | 85 |
| Tabla 19 Estructura Taller Entendiendo el conflicto | 87 |
| Tabla 20 Estructura Taller Análisis del conflicto | 89 |

TABLA DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| <i>Figura 1.</i> Percepción sobre la argumentación de los estudiantes | 58 |
| <i>Figura 2.</i> Percepción sobre la participación de los estudiantes en las clases..... | 59 |
| <i>Figura 3.</i> Percepción sobre la escucha activa de los estudiantes..... | 59 |
| <i>Figura 4.</i> Percepción sobre cómo surgen los conflictos..... | 60 |
| <i>Figura 5.</i> Percepción sobre el trabajo en equipo y los conflictos..... | 61 |
| <i>Figura 6.</i> Percepción sobre la intervención oportuna frente al conflicto..... | 61 |
| <i>Figura 7.</i> Percepción sobre el manejo de las quejas frente a un conflicto..... | 62 |
| <i>Figura 8.</i> Percepción sobre los mecanismos para solucionar los conflictos..... | 62 |
| <i>Figura 9.</i> Percepción sobre cómo son las relaciones entre los miembros de la comunidad..... | 63 |
| <i>Figura 10.</i> Percepción sobre el manejo de las emociones..... | 63 |
| <i>Figura 11.</i> Percepción sobre la búsqueda de soluciones del conflicto..... | 64 |
| <i>Figura 12.</i> Percepción sobre la necesidad de nuevas estrategias para solucionar conflictos..... | 64 |
| <i>Figura 13.</i> Percepción sobre la utilización de la conciliación..... | 65 |
| <i>Figura 14.</i> Percepción sobre el reconocimiento del conflicto..... | 65 |
| <i>Figura 15.</i> Percepción sobre los procesos de convivencia institucionales..... | 66 |

LISTA DE ANEXOS

| | |
|---|-----|
| Anexo A. Cronograma de actividades | 107 |
| Anexo B. Consentimiento informado..... | 108 |
| Anexo C. Preliminar 1 | 109 |
| Anexo D. Preliminar 2 | 111 |
| Anexo E. Preliminar 3..... | 113 |
| Anexo F. Protocolo Diálogo de saberes con Padres de Familia..... | 115 |
| Anexo G. Protocolo Diálogo de saberes con Estudiantes | 117 |
| Anexo H. Protocolo Diálogo de saberes con Docentes | 121 |
| Anexo I. Protocolo Socialización Institucional del proyecto | 124 |
| Anexo J. Protocolo Discusión de resultados..... | 126 |
| Anexo K. Protocolo de Implementación | 128 |
| Anexo L. Protocolo Planeación y Diseño de la Estrategia | 131 |
| Anexo M. Protocolo Diseño de talleres..... | 133 |
| Anexo N. Protocolo Aplicación Taller “Darle valor a la palabra”..... | 135 |
| Anexo O. Cuestionario para Docentes | 137 |
| Anexo P. Cuestionario Estudiantes | 138 |
| Anexo Q. Cuestionario Padres de Familia..... | 139 |
| Anexo R. Comparativo Resultados de los cuestionarios Estructurados..... | 140 |
| Anexo S. Protocolo de resultados..... | 141 |

RESUMEN

Los conflictos hacen parte de la vida escolar y son inherentes al relacionamiento social, se presentan en diversos escenarios de encuentro donde confluyen múltiples formas de ser, de sentir y de ver la vida, resultado de las diferencias individuales y colectivas, por consiguiente se hace necesario abordarlos desde las relaciones como sucesos positivos que dan la oportunidad de aprender y generar cambios.

Esta investigación es de tipo cualitativo con un diseño metodológico enmarcado en la Investigación Acción Participación y tiene como propósito diseñar e implementar una estrategia metodológica de transformación de los conflictos a partir de la teoría relacional que contribuya a mejorar la convivencia de un grupo de estudiantes del colegio Julio Flórez, mediante el desarrollo de talleres resultado de las interacciones, las percepciones, los conocimientos, las experiencias y la reflexividad de los participantes en el diálogo de saberes.

La propuesta de intervención se sustentó desde la perspectiva del mejoramiento de las relaciones a través de la generación de espacios significativos de diálogo y reflexión para darle valor a la palabra, mejorar la comunicación al propiciar el intercambio de conocimientos y experiencias, fortalecer la confianza, aceptar y respetar la diferencia como elementos fundamentales para el reconocimiento, análisis, manejo y transformación del conflicto. Se enfatizó en el respeto mutuo para establecer unas relaciones más sólidas y duraderas en el tiempo, cimentadas sobre la base de la confianza y el trabajo cooperativo para ir más allá de lo inmediato y cambiar formas de comunicación, estilos de vida, maneras de pensar y de actuar.

Los resultados obtenidos muestran que se ha producido una mejor comprensión de los conflictos a través del diálogo, lo cual evidencia un cambio en las personas al volverlas más sensibles para escuchar y hablar con el otro, tener un mayor entendimiento y manejo de las

emociones manifestado en los acuerdos y compromisos establecidos por los docentes, padres de familia y estudiantes participantes en la investigación.

Palabras clave: Relaciones, comunicación, alteridad, transformación del conflicto.

ABSTRACT

Conflicts are part of school life and are inherent in social relationships, they are presented in different meeting scenarios where multiple ways of being, feeling and seeing life flow, resulting from individual differences, therefore it is necessary to address it from relationships as a positive event that gives the opportunity to learn and generate changes.

This is a qualitative investigation with a methodologic design that is frame into an action and participation investigation and has as purpose the designing and implementation of a methodologic strategy by which it is possible to transform conflicts through the relational theory in order to improve the connivance of a student's group at Julio Flórez School by the developing of workshops that are the interaction's result, the perceptions, the knowledges, the experiences and the reflexivity of the people that are involve in the dialogue.

The intervention proposal is aimed at improving the relationships by mean of talking and reflection spaces for giving value to words, for increasing the experiences and knowledge exchange, for consolidating confidence and knowing that the differences are crucial elements for recognizing the conflict. Also it was emphasized in the own recognition, others recognition and mutual respect to build more long and solid relationships through time in base of trust and team work and in that way enable changes at communication methods, in people's life style, in the way of thinking and acting.

The results that were obtained show that the understanding of conflicts has increased by using the dialogue, which gives evidence of changes in people, people that have become more sensitive at the time of talking and arguing with others. Due to agreements and commitments it was possible to see a major care and management of feelings and emotions of participants.

Key words: Relationships, communication, otherness, conflict transformation.

INTRODUCCIÓN

Los estudiantes establecen numerosas relaciones a lo largo de su vida escolar y, a través de ellas, intercambian formas de ser, de sentir, de ver la vida, aprendizajes y experiencias; también comparten ideas, necesidades, intereses comunes y afectos. En el día a día, se relacionan con diversos grupos y personas que tienen diferentes formas de pensar, de actuar y de relacionarse con los demás; poseen la necesidad de dar y recibir, de comprender y ser comprendidos, de escuchar y ser escuchados, de identificarse con su grupo de iguales e intercambiar ideas, todo esto dentro de un entorno donde prima la diferencia, y en esa diferencia, radica lo interesante de las relaciones humanas porque el encuentro con otros les permite intercambiar y construir nuevas experiencias y conocimientos, les brinda posibilidades para lograr comprender el mundo del otro, sus diferencias y la importancia de las relaciones interpersonales como una búsqueda permanente de convivencia positiva entre compañeros y amigos dentro del entorno escolar.

La comunicación es un aspecto fundamental cuando se establecen relaciones con otras personas debido a que permite intercambiar emociones, sentimientos, ideas, pensamientos, experiencias y facilita el tránsito a las relaciones sociales en múltiples contextos, uno de ellos, el escolar, en el cual comunicarse con los compañeros y docentes no es tarea fácil porque no siempre hay sincronía entre lo que se quiere decir y lo que se dice, se oye y se escucha, por lo tanto, las diferencias aparecen al orden del día como consecuencia de las experiencias cotidianas de los estudiantes, las pautas que poseen para organizar su comportamiento social y los elementos de identificación personal y grupal que llevan a posibles conflictos. Por ello, un objetivo explícito del colegio es alcanzar como meta una sana convivencia entre los miembros de la comunidad a través del fortalecimiento de las relaciones interpersonales y sociales en un entorno caracterizado por la participación y la construcción de ciudadanía.

La investigación tiene como objetivo diseñar e implementar una estrategia metodológica de transformación de conflictos en el marco de la Teoría Relacional de Donati (2006) que contribuya a la sana convivencia de la comunidad educativa de un grupo de estudiantes del Colegio Julio Flórez, cuyas edades oscilan entre los 10 y los 13 años de edad, partiendo del desarrollo de la reflexión conjunta sobre las relaciones que se establecen al interior del colegio y cómo se pueden transformar para construir entre todos una realidad donde la relación sea entendida como el reconocimiento del otro a partir de la cual se pueden generar diversas alternativas frente a una situación de conflicto.

La metodología de investigación corresponde a la Investigación Acción Participación que Lewin citado por Restrepo (2005), concibió como:

La emprendida por personas, grupos o comunidades que llevan a cabo una actividad colectiva en bien de todos, consistente en una práctica reflexiva social en la que interactúan la teoría y la práctica con miras a establecer cambios apropiados en la situación estudiada y en la que no hay distinción entre lo que se investiga, quién investiga y el proceso de investigación. (p.159).

El enfoque permite reflexionar, en este caso, sobre los procesos convivenciales, involucrando elementos como el establecimiento de relaciones en el ámbito escolar, estilos de comunicación, vivencias personales y sociales, normas, valores institucionales, gestión del conflicto, recursos, el contexto, las políticas educativas, el currículo y otras variables que influyen en los procesos de convivencia, para hacer un análisis de las situaciones, no solamente desde el punto de vista de la investigadora, sino considerando a estudiantes, padres y docentes como parte del proceso investigativo. Desde esta perspectiva, Suárez (2005) refiere que “La Investigación Acción Participación es una forma de estudiar, de explorar, una situación social, en nuestro caso educativa, con la finalidad de mejorarla, en la que se implican como “indagadores” los implicados en la realidad investigada. (p.20).

La investigación fue realizada en cuatro etapas: investigación, planeación, diseño de estrategias, implementación y evaluación. La primera etapa abordó la revisión bibliográfica permitiendo la construcción de los antecedentes y el marco de referencia que apoya teóricamente el trabajo de investigación; la segunda etapa tuvo que ver con la planeación y la realización del diagnóstico a través de la aplicación de instrumentos como el diálogo de saberes y cuestionarios estructurados para determinar la situación convivencial de la población objeto de estudio y el modo como enfrentan las situaciones conflictivas; en la tercera etapa se abordó el diseño de la

estrategia de intervención a partir de los resultados del diagnóstico y el análisis de los mismos, la cual consideró aspectos como: la planeación de actividades y agendas de trabajo, el diseño de talleres de aprendizaje relacional, así como el seguimiento de las mismas; y en la cuarta etapa se llevaron a cabo los procesos de implementación, seguimiento y evaluación.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

El espacio escolar se presenta como una realidad donde se entrelaza un complejo mundo de relaciones entre sus diferentes miembros y señala un camino para aprender a convivir en la diferencia bajo la premisa de respeto a todas las personas en su individualidad, en su dignidad y en relación con los otros, factores que favorecen o dificultan la sana convivencia en la institución.

La experiencia diaria de trabajo en el colegio Julio Flórez ha permitido dar cuenta del incremento de las situaciones conflictivas que se presentan con los estudiantes de grado sexto, en relación con los otros grados del ciclo, las cuales son descritas por ellos mismos y por los docentes a través del registro en el observador del estudiante, donde se describen los hechos ocurridos y las acciones pedagógicas establecidas; también son registradas en actas a partir de las quejas, reclamos y remisiones que los diferentes integrantes de la comunidad educativa presentan en coordinación de convivencia; así como los informes presentados por los docentes y las percepciones de los padres de familia en las comisiones de evaluación y promoción institucionales.

Al iniciar la primera etapa de investigación se realizó un cuadro estadístico con base en los datos registrados en los observadores de los estudiantes para visualizar las diferentes situaciones que afectan la convivencia en grado sexto, lo que permitió establecer que muchos de los problemas en que se ven involucrados los estudiantes están vinculados directamente a la manera como se relacionan entre sí y con los docentes. Es importante señalar que el observador del

estudiante es un documento institucional que permite llevar un registro académico y de convivencia de cada estudiante, como herramienta del proceso de evidencia.

En la tabla 1 se muestran algunas situaciones de convivencia que afectan de manera directa las relaciones entre los estudiantes, docentes y padres de familia al poner de manifiesto el debilitamiento de la solidaridad, del sentido de la ayuda mutua, del respeto para con los demás y del trato justo, lo cual se manifiesta en las interrelaciones cotidianas y en las actividades que se desarrollan cotidianamente en el espacio escolar y que deberían suponer una buena comunicación, interacción permanente, participación, creatividad y crecimiento, elementos que aún no han sido apropiados por las personas y en algunos casos están ausentes.

Tabla 1

Estadísticas situaciones de convivencia

| COLEGIO JULIO FLÓREZ | | | | | | |
|--|--------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| ESTADÍSTICO CASOS DE CONVIVENCIA GRADO SEXTO 2016 | | | | | | |
| COORDINACIÓN DE CONVIVENCIA: CLARA BUSTAMANTE | | | | | | |
| Descripciones tomadas del Observador del estudiante | | | | | | |
| SITUACIONES DE AGRESIÓN VERBAL | # Casos de Enero a Mayo | SITUACIONES DE AGRESIÓN FÍSICA | # Casos de Enero a Mayo | OTRAS SITUACIONES | # Casos de Enero a Mayo | OBSERVACIONES |
| Me ofendió | 86 | Me empujó | 29 | Me robaron | 25 | |
| Me miró mal | 53 | Le pegué un puño | 12 | Se me perdió la maleta | 18 | |
| Me dijo groserías | 64 | Me mordió la oreja | 1 | Me robaron el celular | 8 | |
| Me hizo tamal | 44 | Le escupí en la cara | 2 | Me quitó el balón | 27 | |
| Me metió en chismes | 6 | Me pegó | 14 | Un niño me tocó la cola | 3 | |
| No me escuchan | 45 | Me rasguñó la cara | 2 | Me cogió la cartuchera sin permiso | 27 | |
| No me dejan hablar | 32 | Yo lo tumbé al piso y le pegué | 1 | El profesor me regañó por nada | 16 | |
| El profesor se puso bravo | 39 | Mi hermano lo esperó afuera y le pegó | 1 | Se me copió la tarea | 3 | |
| Me echaron la culpa a mi | 12 | Me pegó con la Tablet | 1 | Me arrojó tierra en la cara | 4 | |
| No me deja participar | 29 | El profesor me pegó | 1 | No nos dejan hacer nada | 17 | |
| Me gritó | 62 | | | El curso es muy indisciplinado | 7 | Anotación para todo el curso 603 |
| Yo le dije groserías | 105 | | | Los profesores son injustos | 1 | |
| El profesor no me escucha | 67 | | | Fraude en evaluación | 1 | |

| | | | | |
|----------------------------|----|--|----|--------------------------------|
| A mis papás no les importa | 23 | El padre de familia no asiste a citación | 32 | |
| No me saluda | 19 | Hay mala comunicación | 4 | Anotación de padres de familia |
| Me burlé del profesor | 48 | El profesor no hace nada | 32 | Anotación de padres de familia |
| Todos molestamos | 96 | Me ridiculiza | 11 | |
| Insultó a mi mamá | 54 | Falta de respeto al profesor | 33 | |

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, las actas de las comisiones de evaluación y promoción institucional se utilizaron como insumo para identificar las situaciones que afectan la convivencia en el colegio por tratarse de documentos donde se registra el análisis del proceso de evaluación y valoración integral del desempeño de los estudiantes en cada periodo académico, así como las decisiones, las estrategias pedagógicas formativas, las observaciones y las recomendaciones que se propusieron a nivel general o particular para superar las dificultades y que fueron pensadas con la participación de todos. En este sentido, las actas aportaron a la investigación datos significativos como se muestra en la presentación que hace el docente director del curso 603 en la comisión de evaluación del segundo periodo académico del año 2016:

...El curso se ha caracterizado durante el primer semestre del año por su constante indisciplina, lo cual interfiere en el desarrollo de las diferentes clases y se evidencia en el bajo desempeño académico de los estudiantes. Hay un grupo de 15 niños que siempre están involucrados en todas las situaciones convivenciales, son groseros, insultan a las niñas, hacen tamal y son groseros con los docentes, se salen del salón de clases y los padres de familia no se presentan cuando se citan y siempre le echan la culpa a los profesores y al colegio... (p.1)

Otro elemento tenido en cuenta son las actas de los casos atendidos por coordinación de convivencia que permiten establecer que hay un problema de relación entre estudiantes y entre algunos alumnos y docentes, lo cual hace evidente que en el colegio no se da la debida importancia al desarrollo de habilidades para resolver los conflictos de convivencia de una manera constructiva que respete los valores individuales pero también los valores colectivos. Muchas veces se piensa que se debe actuar para resolver el conflicto de momento pero no se trabaja para ver esta situación como una posibilidad de crecimiento y beneficio mutuo que permita trascender y transformar el contexto en el cual se desarrollan proyectos de vida a partir del fortalecimiento de las relaciones.

Al tener en cuenta la información recopilada en los observadores de los estudiantes, las actas de las comisiones de evaluación y promoción y los informes de los casos atendidos por coordinación de convivencia, se observa que la mayoría de las situaciones conflictivas en que se ven involucrados los estudiantes de grado sexto, están relacionadas con insultos, chismes, rumores, groserías y falta de respeto entre los miembros de la comunidad educativa. También se evidencia una preocupación recurrente de los estudiantes y padres de familia frente a la gestión de los conflictos por parte de los docentes y la institución, lo cual, afecta la convivencia en el colegio.

1.2 Justificación

La convivencia escolar en el ámbito educativo es vital para desarrollar los procesos académicos y cimentar las relaciones interpersonales entre los estudiantes; es un espacio cuya dinámica permite el crecimiento, el aprendizaje, el encuentro con los otros, el respeto a las diferencias, la construcción de ambientes democráticos y participativos, así como el diálogo y la concertación, lo que da lugar a reflexionar sobre las situaciones convivenciales que surgen en las relaciones que establecen cotidianamente los estudiantes de grado sexto del Colegio Julio Flórez, por ser una población en la cual; se presenta la mayor cantidad de situaciones que afectan la sana convivencia en la institución de acuerdo a las estadísticas presentadas por coordinación, las descripciones dadas por estudiantes, docentes y padres de familia en los observadores de los estudiantes y las actas de compromisos de convivencia; que reposan en la institución y que permiten establecer que hay un problema de relación entre estudiantes, entre docentes y estudiantes y entre padres y docentes, lo cual desencadena conflictos que afectan la convivencia escolar, razones que hacen que sea importante esta investigación.

La gente, muchas veces, suele sentirse hundida por la complejidad y la confusión que acompaña una situación conflictiva. Lo que se quiere es enfocar el conflicto de manera tal que nos ayude a comprenderlo y regularlo; es decir, se quiere eliminar el sentimiento de confusión y sustituirlo con habilidades que nos permitan analizar, comprender y actuar en medio de un conflicto (Lederach. 2001. P. 87)

Las relaciones entre estudiantes, docentes y padres de familia son primordiales en el proceso convivencial de los estudiantes y la institución debido a que suponen un aprender de habilidades y estrategias sociales, interpersonales, emocionales y de interacción social que permiten el reconocimiento de sí mismos y de los otros, para fortalecer una cultura que promueva la sana convivencia y que de acuerdo a los antecedentes está siendo afectada por los problemas de

relaciones y los conflictos que estos generan, por lo cual hay un deseo expreso de las partes para trabajar de manera conjunta en buscar soluciones.

Es importante establecer que en el mundo de las relaciones el estudiante debe reconocer al otro en su dignidad, debe aprender del otro de la misma forma que el otro puede aprender de él, se trata de tejer esa relación de igual a igual, involucrar al otro, construir en común, donde todos aportan y todos deciden, y con ese tejido ir construyendo comunidad, por eso la teoría relacional propuesta por Donati (2006) aporta teóricamente al entender la relación como “la referencia de un sujeto a otro mediada por la sociedad (o por la cultura, estilos de vida, intereses e identidades) a las que pertenecen los sujetos implicados en la relación” (p.71), y en la práctica para que las personas y los colectivos vean de forma diferente la realidad, aprendan de la diferencia, reconozcan el tipo de relaciones sociales que se dan entre ellas y puedan construir sociedad dentro del ámbito escolar, respetando cada contexto de vida.

Por lo anterior, se hace necesario desarrollar una estrategia para fortalecer, transformar y buscar nuevas formas de relación a partir del reconocimiento conjunto de las situaciones de conflicto que se presentan en el entorno escolar como resultado de la interacción recíproca entre las personas. Actuar sobre las relaciones, desde la reflexión sobre sí mismo y sobre su actuar, es abrir la posibilidad de tener una mirada diferente del mundo, entender otros puntos de vista, interpretar la realidad desde otra perspectiva y visualizar de manera positiva alternativas de solución que transformen los conflictos en acciones conjuntas y liderazgos colectivos que creen ambientes de confianza, reciprocidad y colaboración. En este sentido Donati y Ferrucci (1994), citado por Sandoval (2012) refieren que esto:

Supone actuar sobre relaciones y mediante relaciones, para lo cual el investigador o interventor asume la tarea de observar, analizar y describir el contexto relacional previo a la intervención e identificar aquellas relaciones mal establecidas que dan lugar a las patologías. Con la colaboración, implicación y participación activa de los sujetos implicados, el investigador reformula las relaciones mal establecidas e introduce nuevos patrones relacionales que dan lugar a efectos emergentes, generando así nuevas relaciones humanas capaces de conectar a todos los sujetos, integrándolos y generando nuevos vínculos recíprocos. Esta nueva forma de intervención relacional, además de actuar en y por medio de relaciones, deja de lado el carácter asistencialista que lleva a los sujetos implicados a adoptar un rol pasivo y convierte a estos en actores de su propio cambio (p.247).

Acorde con lo anterior, en el escenario escolar se pueden identificar la convivencia y el conflicto como dos de los aspectos más relevantes en las relaciones humanas, los cuales se manifiestan de manera permanente cuando las personas establecen un diálogo consigo mismo pero también con los demás, en el que se propicia un intercambio de múltiples visiones e interpretaciones del mundo que posibilitan que las personas se reconozcan desde sus experiencias y conocimientos, aprendan a partir de escucharse e incorporen nuevas prácticas que conduzcan a la transformación personal y social necesarias para fomentar una cultura colaborativa que aborde una educación pensada desde la solidaridad y el respeto mutuo para el mejoramiento de la calidad de las relaciones y por consiguiente se transformen los conflictos en oportunidades para el cambio.

En este sentido se justifica la investigación enmarcada en una metodología que involucra a todos los miembros de la comunidad educativa para alcanzar soluciones al abordar los problemas relacionales a través del diálogo de saberes como herramienta que posibilita un fortalecimiento de los vínculos entre los participantes y permite generar cambios en sus percepciones y expectativas al entender que la realidad se construye entre todos y que el intercambio mutuo favorece el mejoramiento de las relaciones dentro del contexto escolar para alcanzar cierto grado de bienestar manifestado en el reconocimiento, el amor, la escucha y la confianza, lo que refuerza un cambio en la forma de pensar y de actuar con unas consecuencias directas como lo son el fortalecimiento de las realidades relacionales, la transformación del conflicto, y por consiguiente, el mejoramiento de la convivencia.

1.3 Pregunta de Investigación

¿Cómo una estrategia metodológica de transformación de conflictos a partir de la teoría relacional contribuye a mejorar la convivencia de un grupo de estudiantes del colegio Julio Flórez?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Implementar una estrategia metodológica de transformación de conflictos a partir de la teoría relacional que contribuya a mejorar la convivencia de un grupo de estudiantes del colegio Julio Flórez cuyas edades oscilan entre los 10 y los 13 años de edad.

1.4.2 Objetivos específicos

- Diseñar e implementar una metodología estratégica de transformación de conflictos a partir de la Teoría Relacional que busque mejorar la convivencia de un grupo de estudiantes del Colegio Julio Flórez cuyas edades oscilan entre los 10 y los 13 años de edad.
- Construir, aplicar y retroalimentar talleres focalizados que favorezcan los procesos de comunicación interpersonal y el reconocimiento de sí mismo y del otro, buscando actitudes de transformación del conflicto.
- Generar espacios de transformación del conflicto que permitan mejorar la convivencia a través de un diálogo de saberes entre los miembros de la comunidad educativa.

2. REFERENTES TEÓRICOS

2.1 Estado del arte

A continuación se expone la síntesis de algunos trabajos considerados como experiencias pedagógicas significativas que pueden aportar al desarrollo de esta investigación.

Ocampo, Briceño, Hernández y Olano (2010) en el trabajo de grado “Estrategias para mejorar la convivencia en el colegio Cristóbal Colón, Instituto Educativo Distrital” de la Universidad El Bosque muestran cómo a partir de la metodología Investigación Acción Participación se logró identificar algunos factores generadores de los conflictos que se presentan al interior del colegio, como la agresión física, la agresión verbal y la falta de comunicación entre los estudiantes. Se realizó el diagnóstico a través de la promoción de estrategias de participación de la comunidad educativa con técnicas como taller de estilos de comunicación, juego de roles, sociogramas, cartografía de observación y técnicas para dar una solución a los conflictos a partir del diálogo y la concertación en espacios de libre expresión, lo cual permitió evidenciar que las mejores prácticas en el aula de clase están relacionadas directamente con las emociones de los estudiantes y la expresión de sí mismos a través de la comunicación como

herramienta fundamental para dar solución a los desacuerdos y conflictos que se presentan a diario en el ámbito escolar.

La propuesta consistió en desarrollar talleres para el mejoramiento de la convivencia en tres fases: conflicto y escuela, visibilización de la trama de interacción en el aula, y trabajo en el aula, donde se identificaron los estilos de comunicación de los estudiantes, cómo afrontaban las situaciones conflictivas y el manejo de sus emociones. Se logró sensibilizar a los estudiantes frente a la labor de los docentes, disminuir la agresión en las aulas a partir del establecimiento de acuerdos y su participación activa en las actividades propuestas para el desarrollo de las clases, así como el desarrollo de habilidades sociales y comunicativas que se evidencian en el mejoramiento del comportamiento individual.

El trabajo de Gil y Muñoz (2014), “Diagnóstico de la situación de convivencia escolar de la institución educativa”, realiza una investigación con el objeto de diagnosticar la situación de convivencia escolar de los estudiantes de grado sexto en el colegio San Simón a partir de las relaciones interpersonales que se presentan de manera cotidiana en el ámbito personal, escolar, familiar y social de los estudiantes y bajo las condiciones de respeto, solidaridad, tolerancia e inclusión. En esta investigación se siguió un modelo de investigación cuantitativa, donde se estructuró y caracterizó la población objeto de estudio, se realizó el diagnóstico y se diseñaron estrategias para prevenir el conflicto y la violencia escolar en el colegio, las cuales fueron implementadas dando como resultado el mejoramiento de las relaciones y la convivencia escolar entre los estudiantes.

En esa misma perspectiva Rentería y Quintero (2012) , en su trabajo “Diseño de una Estrategia de Gestión Educativa para mejorar los niveles de convivencia en el colegio Rafael Uribe Uribe de Ciudad Bolívar, en la jornada de la mañana”, desarrollaron un trabajo dirigido a mejorar los niveles de convivencia escolar desde el diseño de una estrategia para la gestión educativa del conflicto en la comunidad educativa. Se utilizó el método de investigación cualitativa, a través del cual se establecieron como líneas estratégicas el fortalecimiento de la gestión y el liderazgo institucional a partir de capacitaciones y actualización permanente de docentes; el empoderamiento de los docentes como mediadores sociales en el proceso educativo; el desarrollo de una cultura de evaluación de los procesos institucionales; el mejoramiento de los canales de comunicación entre docentes, estudiantes y padres de familia; el fortalecimiento de la identidad institucional a través del trabajo en equipo; y la generación de espacios de conciliación y mejoramiento de las relaciones interpersonales. Se presentó un plan de acción a desarrollar pero no se implementaron las estrategias, razón por la cual, no se establecieron conclusiones

sino recomendaciones dirigidas a los docentes para que se conviertan en mediadores sociales en el entorno cultural de la institución educativa, que apoyen la gestión escolar de los directivos docentes y trabajen en las aulas de clase sobre los valores universales, la cultura ciudadana, la convivencia pacífica, el respeto a los derechos humanos y a la diversidad.

“La propuesta en clave relacional para disminuir las agresiones físicas y verbales en los estudiantes de grado quinto de los colegios distritales San Benito Abad, León de Greiff y Técnico Menorah” de Gil, Suárez y Cubides (2015), para optar al título de Magister en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas en la Universidad de la Sabana, desarrolló un trabajo a partir del juego como elemento de sociabilidad, de reconocimiento de sí mismo y de manejo de las emociones de los estudiantes en un contexto escolar de relaciones de diferente índole para ser transformadas en relaciones de reciprocidad y servicio. El grupo de investigación empleó una metodología cualitativa descriptiva para el desarrollo de la propuesta, la cual consistió en el diseño de un juego de mesa denominado “El Parcerito” en el cual se incorporaron todos los conflictos identificados en las tres instituciones educativas a partir del diagnóstico realizado para luego reflexionar sobre las distintas situaciones de conflicto que se presentan en el colegio, las cuales fueron descritas en fichas de acuerdo a normas establecidas para el manejo de la escucha, la argumentación para la resolución pacífica de los mismos y el reconocimiento de los valores.

De la misma manera se capacitó a los docentes en temas relacionados con la convivencia escolar, el manejo de los conflictos en el aula de clase y la teoría relacional para que ellos pudieran realizar procesos de retroalimentación durante el desarrollo de sus clases. Los investigadores presentan como resultados el diseño de la propuesta pedagógica, el cambio de visión de los estudiantes frente a la figura de autoridad de los maestros y el aumento considerable de casos convivenciales que son resueltos a través de la mediación y la negociación dentro del mismo espacio de aula de clase antes de pasar a coordinación.

Continuando con la línea de investigación convivencial se encuentra “La propuesta en clave relacional para la comprensión de conflictos y manejo de la agresividad en el aula de clases en los grupos de séptimo grado de la Jornada mañana del colegio Nueva Colombia I.E.D”, de Vargas y Narváez (2015), para optar al título de Magister en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la Universidad de La Sabana, en la cual se implementó una estrategia en clave relacional a partir de la perspectiva relacional planteada por el sociólogo Pierpaolo Donati para gestionar de manera positiva las relaciones entre los estudiantes y así disminuir las manifestaciones de agresividad como detonantes del conflicto escolar. Se empleó

una metodología descriptiva y diagnóstica de carácter mixto, aplicada a la solución de un problema práctico cuya estrategia consistió en un proceso de autorreflexión a través de talleres diseñados con el esquema AGIL, para determinar el estado actual de las relaciones que cotidianamente establecen los estudiantes en el ámbito escolar con sus compañeros, docentes y directivos lo que permitió proponer un plan para mejorar la convivencia a partir de la comunicación y el reconocimiento del otro en el marco de la teoría relacional.

Otro proyecto de investigación se desarrolló en dos colegios oficiales de Bogotá, el colegio San Francisco y el colegio Nueva Constitución, y lleva por nombre “Propuesta para manejar la agresividad física y verbal en niños de segundo grado”, de Chocontá y Vargas (2015) para optar por el título de Magister en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la Universidad de La Sabana. Este trabajo determinó las causas que generan las distintas situaciones convivenciales en el grado segundo y presenta una propuesta pedagógica en clave relacional, consistente en el diseño de una serie de talleres de autoconocimiento de los estudiantes a partir de la creación y aplicación de juegos cooperativos, de acuerdo a sus necesidades; la recordación y reflexión sobre rondas y danzas relacionadas con la convivencia para activar relaciones en el grupo; la actividad práctica de tejer con hilos para visualizar la cooperación y colaboración entre los estudiantes; y la reflexión sobre cada uno de los momentos para hacer retroalimentación de las actividades propuestas para disminuir las agresiones físicas y verbales entre ellos y así mejorar el comportamiento escolar a partir del mejoramiento de las relaciones entre los niños. Se empleó una investigación de tipo cualitativa, en donde se realizó el análisis de la situación particular en el colegio y se diseñaron los juegos y actividades, pero no se implementó la propuesta.

La revisión del estado del arte evidenció que efectivamente la convivencia ha sido abordada desde diversos campos, lo que permitió establecer una mirada más amplia de la situación que se presenta en el espacio escolar, sin embargo tales experiencias dejan de lado lo referente al manejo de las relaciones como elemento central para abordar el conflicto escolar, por ello la propuesta de investigación constituye un aporte de las experiencias y conocimientos de los miembros de la comunidad educativa en procura de avanzar en acciones que permitan fortalecer las relaciones sociales en el ámbito escolar dando lugar a una mejor comunicación y posibilitando ver los conflictos como una oportunidad de aprendizaje y de transformación de la realidad para mejorar la convivencia y la calidad educativa.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Convivencia Escolar. Una de las grandes preocupaciones de los seres humanos es aprender a convivir juntos bajo la perspectiva de que las relaciones son necesarias y se construyen en la cotidianidad, por ello, la convivencia no es algo externo al individuo, se construye por medio de la interacción con otros semejantes.

La convivencia es la capacidad del ser humano de vivir de manera armónica con otros seres humanos, distintos, pero iguales, que tienen la necesidad de contar con los otros para buscar un bienestar en conjunto sin dejar de lado su individualidad como lo manifiesta Maturana (2002) “Los seres humanos somos seres sociales: vivimos nuestro ser cotidiano en continua imbricación con el ser de otros. Al mismo tiempo somos individuos: vivimos nuestro ser cotidiano como un continuo devenir de experiencias individuales intrasferibles” (p.10).

A su vez la convivencia implica aprender a respetar las diferencias a partir de la construcción de relaciones donde se reconozca que los otros tienen particularidades, que manejan emociones diferentes, pero que en medio de esa diversidad, pueden compartir valores, sentimientos, experiencias e intereses que les permite construir una vida en conjunto con los demás, de forma estable y permanente a partir de la concertación de normas de convivencia que generen sentido de pertenencia para el desarrollo social.

La convivencia escolar tiene gran importancia en el contexto de aprendizaje social que se desarrolla en las instituciones educativas, porque es allí donde los estudiantes aprenden a partir de la interacción social a reconocerse a sí mismos y a reconocer a los demás en su dignidad, con todo su ser, en una relación de igual a igual que les permite desarrollar relaciones más horizontales encaminadas a construir de manera conjunta comunidad y a transformar los conflictos que se puedan presentar en la dinámica de las relaciones que se establecen al interior del aula y del espacio escolar en general. En este sentido, es de vital importancia instituir unas reglas dentro del proceso de reconocimiento del otro, como lo plantea Mockus (2002) “convivir es acatar reglas comunes, contar con mecanismos culturalmente arraigados de autorregulación social, respetar las diferencias y acatar reglas para procesarlas; también es aprender a celebrar, a cumplir y a reparar acuerdos” (p. 21).

En este contexto el Ministerio de Educación Nacional (MEN) ha desarrollado políticas encaminadas a alcanzar metas para la formación ciudadana desde los estándares de competencias, los cuales aportan a la construcción de espacios de sana convivencia, y así lo estipula:

Es importante formar a los y las estudiantes para que cuenten con las competencias y conocimientos necesarios para relacionarse con otras personas de manera pacífica y constructiva, sin recurrir a la violencia, a partir de la consideración de los demás como seres humanos que tienen sus mismos derechos y deberes, en pro de la protección de los Derechos Humanos y acorde con la Constitución Política. Como se sabe, ello no supone la ausencia de conflictos, pues cuando se comparte un espacio con alguien es de esperarse que los intereses de uno y otro no sean los mismos y que, por lo tanto, sea necesario buscar alternativas para llegar a consensos. De lo que se trata es de formar a los estudiantes para que estén en capacidad de resolver sus diferencias mediante el diálogo y sin acudir a la violencia (MEN, 2004, p.12)

La escuela por naturaleza es un ámbito de formación, es un espacio de crecimiento humano donde se debe aprender que hay un otro igual en dignidad aunque piense y actúe diferente y que es justamente el respeto a la diferencia lo que permite la armonización para generar un mundo relacional totalmente distinto, capaz de crear espacios para cultivar formas de ayuda y de apoyo que fortalezcan los lazos de convivencia y los procesos comunicativos en el espacio escolar, tal como se manifiesta en el informe de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) con referencia al aprendizaje para la convivencia:

Aprender a vivir juntos y junto a otros aprender a vivir, conlleva implícita y explícitamente el reconocimiento del otro como un legítimo otro en la convivencia, y la convivencia cotidiana como un espacio singular para el aprendizaje y valoración de la diversidad y pluralidad en las relaciones humanas. Estos dos elementos cobran particular sentido en la convivencia que tiene lugar a diario en las instituciones escolares, por cuanto la vida escolar congrega, en un mismo tiempo y espacio, a personas de distintas edades, sexo, religión, función e intereses en torno a un fin común (Delors 1994, p.91).

Evidentemente la escuela es la primera en ser llamada para brindar una educación que permita establecer vínculos que impliquen reciprocidad, reconocimiento y aceptación del otro, no solo en el ámbito escolar sino en todos los contextos donde se desarrolla la vida de los integrantes de la comunidad educativa como lo señala Maturana (2002) “deseamos una educación que sea una invitación a la convivencia en el respeto y la legitimidad del otro, en la que el amor, se surja como legítimo otro” (p.10).

En concordancia con esta postura y en el marco de la presente investigación, la convivencia se aprende y a través de la educación es susceptible de ser transformada, en palabras de Maturana (2002) “La educación como proceso de transformación de la convivencia, ocurre en

todas las dimensiones relacionales del vivir, tanto de los espacios privados de la familia o del colegio, como en los espacios públicos de la calle, la televisión, el cine, el teatro o la radio” (p.10).

También es importante señalar que una de las características clave a nivel convivencial para las instituciones educativas son los procesos de comunicación que se establecen en su interior, por eso es fundamental generar espacios de comunicación asertiva donde se haga explícito lo que es implícito, donde a través del aprendizaje se puedan redireccionar ciertas actitudes y comportamientos que favorezcan la interacción social de los individuos y donde se pueda reflexionar sobre otras formas de hacer lo que se hace cotidianamente en ese escenario permanente que se llama escuela y que debe ser ejemplo de convivencia y diálogo.

Se debe ver el aula y a la institución educativa como un espacio único y privilegiado para aprender a convivir con otros. Es una oportunidad para un encuentro planificado y un escenario reflexivo. Es aquí donde se puede enseñar y aprender de forma sistemática una serie de habilidades de resolución pacífica y dialogada de conflictos. 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, p.34).

La convivencia escolar, para esta investigación, hace referencia a una construcción colectiva de relaciones entre los miembros de la comunidad educativa a partir del respeto mutuo, la interrelación armoniosa y la solidaridad recíproca, como lo expresa el MEN (2014) en las guías pedagógicas para la convivencia escolar:

La convivencia escolar se puede entender como la acción de vivir en compañía de otras personas en el contexto escolar y de manera pacífica y armónica. Se refiere al conjunto de relaciones que ocurren entre las personas que hacen parte de la comunidad educativa, el cual debe enfocarse en el logro de los objetivos educativos y su desarrollo integral. 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... (p.8)

2.2.2 Teoría relacional de Donati. La teoría relacional del sociólogo italiano Pierpaolo Donati (2006) estudia la realidad social a partir de las relaciones que establecen los seres humanos en diferentes contextos “la teoría relacional plantea que la realidad social puede explicarse como configuración de relaciones que se articulan y emergen de diferentes maneras, estas relaciones se reproducen, cambian y desaparecen con el paso del tiempo” (p.10). Las

relaciones son dinámicas, no permanecen estáticas, por lo cual, siempre generan nuevas relaciones, lo que posibilita las transformaciones sociales y sus implicaciones en la forma de pensar y actuar de las personas.

También le da gran importancia a la comprensión de las realidades relacionales entre pares en contextos particulares que cambian constantemente en el tiempo y en el espacio y que enmarcan la complejidad social a partir del modo como estructuran y constituyen las relaciones sociales los diferentes individuos que conforman una determinada comunidad en un contexto infinito de relaciones, como lo plantea Donati (citado por Garro y Carrica, 2013): "la identidad relacional permite, así, no solo no eliminar las diferencias en aras de la homogeneización, sino que además les da visibilidad y las erige como seña de identidad de nuevos sujetos sociales colectivos" (p.160).

Una característica fundamental del ser humano, es su relación con los demás, debido a que es un proceso que realiza todos los días y le permite descubrir, crecer y mejorar su relación consigo mismo y con los demás en correspondencia mutua, tal como lo afirma Donati (2006) "pero la relación es más que una referencia, simbólica e intencional, implica también intercambiar algo, es decir, una acción recíproca en la que algo pasa de ego a alter y viceversa, lo cual genera un vínculo recíproco" (p.72).

De igual manera trabaja la noción de identidad entendida como relación basada en el principio de solidaridad, debido a que no se puede hablar de identidad individual, sin los otros, los cuales aportan de manera directa sus modos de ser, su entorno social y cultural, así como sus individualidades, lo que les permite a los seres humanos aceptar y reconocer a los otros en su diversidad para poder alcanzar una verdadera coexistencia.

La identidad entendida como relación supone la puesta en relación de ego y alter que, aceptando y reconociendo las diferencias de cada quien, son, además, capaces de identificar aquello que de común hay a ambos, que es la condición humana y que en última instancia permite reconocer la dignidad de cada quien por ser quien es, único en su ser personal (Bernal, 2005. P. 17).

El reconocimiento es un elemento fundamental en la transformación de los conflictos porque se está hablando de la forma como se respeta a los demás y está vinculada al desarrollo de la identidad al reconocer a los otros en sus derechos, en su integridad física y en su diferencia lo que permite un empoderamiento porque se crea más confianza y auto respeto.

Es por ello que esa relación constituye un bien relacional, en la medida en que, al acoger a alter –el inmigrante o extranjero– y reconocerle en su ser personal, ego –el ciudadano nacional– valora las diferencias como una oportunidad de apertura y conocimiento de la diversidad que le enriquece y que, por tanto, contribuye a su propio crecimiento personal. La relación es, por tanto, un bien compartido del que ambos disfrutan y que nunca se agota mientras dicha relación siga existiendo (Donati, 2007, p. 181).

Donati encamina su propuesta hacia una educación para la coexistencia desde la diversidad, la diferencia, la identidad relacional y el principio de solidaridad que permiten crear relaciones humanas basadas en el respeto y el reconocimiento mutuo. Tiende a que la persona pueda salir de sí misma, es decir de su ego, de su individualidad y de su egocentrismo para interesarse por el otro, es decir su alter, dejando de lado los intereses personales y dándole prioridad a la búsqueda del bien común a través del vínculo relacional, lo que permitirá mostrar otro tipo de ser humano que convive y coexiste con y para los demás. Por lo anterior Donati, (Citado por Sandoval & Garro (2012) refiere que:

se puede acceder a otro tipo de bienestar humano, donde el centro sea la persona con todo lo que ello implica, en donde se busque el bien común y se respeten las diferencias, que dé respuesta a las necesidades humanas, sociales, espirituales y relacionales (p.258).

La vida escolar está caracterizada por el encuentro permanente entre dos o más personas que tienen visiones diferentes, perspectivas particulares y posiciones únicas frente a situaciones de diversa índole donde se hace indispensable relacionar la perspectiva propia con la ajena para entender y aceptar las diferencias existentes entre ambos y establecer un punto de encuentro para entenderse sobre la base del respeto mutuo para descubrir otras miradas diferentes a la suya, miradas encaminadas al diálogo y al fortalecimiento de las relaciones.

Al interactuar con otros se da una mejor comprensión de la realidad, lo que permite vivir en el mayor bienestar social posible porque se puede actuar en consecuencia al reconocer al otro como interlocutor válido, al reconocer que ese otro tiene derechos y deberes, que es un par con el cual se puede trabajar para crear espacios de convivencia a partir de que reconoce y acepta sus diferencias y las diferencias de los demás y este reconocimiento mutuo permite construir sentido colectivo porque a partir de reconocer las cosas que tienen en común se mueven en un mismo sentido porque tienen intereses comunes, buscan beneficio para los dos. Donati (2004) lo expresa:

No es crear grupos sociales aislados y autorreferenciales que solamente conviven unos frente a otros en sentido de negación, aunque tolerando la presencia mutua, como resulta con la multiculturalidad; sino poner dichas diferencias en relación, con el fin de generar un «intercambio de dones diversos, equivalentemente simbólicos, para la creación de un bien que, por ser relacional, puede ser producido y disfrutado sólo conjuntamente» (p. 160).

En el ámbito escolar también se establecen y se desarrollan las relaciones interpersonales que surgen entre los miembros que participan de la comunidad educativa y que tienen en cuenta tanto el contexto escolar como los diferentes contextos individuales inherentes a las particularidades de cada ser humano, así como la conducta relacional que cada uno manifiesta en la interacción con los otros y la normatividad a la cual responde para aprender el respeto a la diferencia en la diversidad.

La educación fomenta una cultura institucional desde la pluralidad, la diferencia, el respeto y el aprendizaje a partir de la cooperación, aprovechando las instancias de participación de la comunidad educativa en el marco de la teoría relacional para mostrar cómo las estructuras organizativas y las relaciones interpersonales se entrelazan en busca de un modelo formativo que vea la educación como relación social:

Se requiere un marco que no sea individualista, ni sistémico, sino relacional. El análisis relacional nos enseña que, para comprender el éxito educativo, se necesita proceder así: a) primero, se trata de observar la educación como relación social, y después b) se trata de ver cómo los procesos macrosocietarios y los procesos microsocietarios se combinan en la generación de lo que llamamos "educación" como efecto emergente (Donati, 2015, p. 307).

También se puede afirmar que la escuela no forma la capacidad de hacerse responsable de sí mismo: de su pensar, de su actuar y de su sentir en relación con el otro, por el contrario, forma personas dependientes, incapaces de asumir una actitud reflexiva y crítica frente a las situaciones que vivencian a diario y que los afectan en un contexto de relaciones donde la cultura se transmite de generación en generación alejada de las posibilidades de transformación de su realidad, lo cual genera la necesidad de un cambio en el paradigma educativo que dirija todos sus esfuerzos a la formación de individuos integrales, capaces de pensar por sí mismos, de establecer relaciones de reciprocidad, de defender lo que piensan y actuar en concordancia con ello, entonces se hablará de una verdadera educación y para ello se hace necesario que los docentes empiecen a repensar su práctica pedagógica desde la identidad personal y social de los estudiantes a través

de la generación de conciencia del tipo de relaciones que establecen los estudiantes entre ellos y con otros actores sociales para crear confianza y ser agentes de cambio.

A través de la reflexividad, que desde la teoría relacional, se establece como “una relación social entre el ego y alter dentro de un contexto social” (Donati, 2011, p.193), se comunican sentimientos y se adquieren conocimientos desde una perspectiva más subjetiva porque parte de las experiencias de los sujetos y otorga una posición privilegiada a la disposición de las personas para cambiar sus contextos a partir de reconocer las situaciones de conflicto en que están involucradas y el compromiso individual y colectivo para modificar sus relaciones con los demás y facilitar caminos para buscar soluciones que transformen el conflicto en mejores relaciones y acciones sociales que sean satisfactorias para todos tal como lo expresa Donati (2011):

La reflexividad social juega como actividad mediadora entre la subjetividad humana y los sistemas sociales. Se trata de una mediación que posee su propia naturaleza y realidad, conformada por dimensiones emocionales, cognitivas y simbólicas. Se activa con la interioridad (conversación interior) de las personas, pero se alimenta de una constante relacionalidad entre sujetos. Esta relacionalidad es la que produce el cambio social. Consiste en esa realidad que está entre los sujetos, es decir, la realidad de los bienes relaciones o de los males relacionales” (p. 26).

Es así como la teoría relacional permite ver posibilidades para comprender los diversos conflictos y situaciones convivenciales que se presentan de manera cotidiana en el aula de clase, en el patio del colegio, en la ruta y en otros espacios escolares y familiares porque cuando se establecen relaciones sociales los individuos traen consigo sus historias personales, que son distintas, traen potencialidades, talentos, dolores, rechazos y un sinnúmero de diferentes emociones y sentimientos que afectan de manera directa la convivencia.

El ser humano está concebido socialmente, por eso todas las personas se relacionan y esas relaciones se dan de manera muy distinta, muy diversa, son muy complejas porque los seres humanos son complejos, son cambiantes, son seres contradictorios y son seres emocionales que se comunican en busca de comprensión y aceptación con el fin de aprender a interrelacionarse con los demás respetando sus diferentes formas de ser, de pensar y de sentir.

2.2.3 Conflicto Escolar y Transformación del conflicto. El colegio es un espacio fundamental para la vida de los estudiantes, es el espacio donde interactúan de manera permanente con sus iguales y con otros miembros de la comunidad educativa, y por eso también

es el espacio propicio para que surjan los conflictos como resultado de las relaciones sociales y de la interacción de los diferentes contextos en que se desenvuelven los estudiantes como la familia, el barrio, el grupo de amigos, los medios de comunicación, el colegio, el aula de clase y los valores culturales que han sido reproducidos por la sociedad. Por lo tanto, el conflicto es inherente a las personas que se relacionan en sociedad, Donati (2011) citado por Sandoval, “Señala que no es un hecho individual sino relacional, de enfrentamiento del individuo consigo mismo, con los demás y con el mundo y en cada momento y lugar la sociedad manifiesta sus propias maneras de mantener, superar y transformar el conflicto. (p.17).

Por ello se debe entender el conflicto desde el punto de vista propio pero también desde el punto de vista del otro a partir del trabajo conjunto entre las partes para buscar similitudes a pesar de tener intereses, necesidades, percepciones y valores diferentes, se deben conocer los unos a los otros y la única alternativa es que las personas implicadas se den la oportunidad de conocer al otro, de indagar sobre lo que siente, lo que piensa y lo que espera del conflicto para así poderlo comparar con sus propias percepciones y, a partir de esa posibilidad, compartir palabras y experiencias en procura de buscar transformar el conflicto de manera creativa porque este “evita los estancamientos, estimula el interés y la curiosidad, es la raíz del cambio personal y social y ayuda a establecer las identidades tanto personales como grupales” (Álzate, 1998, p.16).

Todas las relaciones de los seres humanos se caracterizan por la presencia de los conflictos, los cuales en la actualidad son vistos como una oportunidad de aprendizaje para responder de forma positiva y dar cada vez mejores soluciones a los problemas que se presentan en el diario vivir. Lederach (2009) ve el conflicto como "un proceso natural a toda sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, que puede ser un factor positivo en el cambio y en las relaciones, o destructivo, según la manera de regularlo" (p.26), el conflicto también permite fortalecer las relaciones con los demás, encontrar soluciones alternativas y tomar conciencia de la forma como se reacciona para mejorar los comportamientos y generar habilidades para el cambio.

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. (Lederach, 2009, p. 11).

En el espacio escolar se presenta un complejo mundo de relaciones humanas que se entretajan de manera constante en una realidad marcada por situaciones de diversa índole que generan conflictos debido a que las personas tienen diferentes intereses, puntos de vista, percepciones, motivaciones y necesidades, a partir de las cuales se toman decisiones desde lo individual, que en muchas ocasiones afectan al otro y pueden llevar a una confrontación que trae consigo implicaciones para las personas y para la convivencia escolar.

Los conflictos más comunes que se presentan en el ámbito escolar surgen de situaciones como la indisciplina, las burlas, los juegos inapropiados, el trato inadecuado a compañeros y profesores, las interrupciones, la pérdida de tiempo; las malas relaciones interpersonales entre estudiantes y docentes, la agresión verbal, la falta de respeto de estudiantes a docentes, los insultos, groserías y su reiteración, y el maltrato entre iguales, todas situaciones que dañan las relaciones y no permiten la construcción participativa.

Cuando se presenta una situación de conflicto en cualquier ámbito de la vida es evidente que las personas buscan resolverlos a través de diferentes medios, muchos de ellos son informales y dependen de algunos factores respecto a cómo son las relaciones entre los involucrados, sus sentimientos y emociones, su intención frente a la solución del conflicto, las suposiciones que se tengan sobre la situación, los intereses y necesidades de cada una de las partes y en definitiva un sinnúmero de variables que pueden llegar a ser muy subjetivas, en este sentido Lederach (2010) propone analizar el conflicto desde tres factores, las personas, el proceso y el problema. En primer lugar, las personas, porque considera fundamental identificar, conocer y reconocer a las partes implicadas, en este caso a los docentes, padres de familia y estudiantes, para así poder entender qué papel juegan, la influencia que tiene cada parte y esto cómo afecta el proceso, cuáles son sus emociones y sentimientos, cuáles son las necesidades de justificarse, cuáles son sus percepciones, preocupaciones e inquietudes frente al conflicto y cómo se relacionan entre sí y lograr hacer la diferencia entre el problema y la persona respetando la dignidad humana.

El segundo factor es el proceso, el cual se refiere a la manera como se desarrolla, crece y se mueve el conflicto y cómo las personas actúan y toman decisiones a partir de las relaciones de poder. Este análisis es el que permite al mismo tiempo la transformación del conflicto en acciones positivas que buscan establecer un diálogo constructivo a partir de la necesidad de las partes para lograr una un proceso justo que favorezca los intereses individuales y colectivos. Se trata entonces de observar cómo se está dando la comunicación entre las partes y analizar los factores que llevaron a que se presentara el conflicto, Lederach (2010) propone analizar la transformación y crecimiento del conflicto a través de cinco pasos:

Paso 1.- El desacuerdo responsable: A este nivel, los involucrados no se ven como enemigos, sino como colaboradores que tienen un problema por resolver. Se esfuerzan en atacar el problema, no a la persona. El problema es de ambos, y comparten la responsabilidad de solucionarlo.

Paso 2.- El antagonismo personal: La primera transformación ocurre cuando pasamos de los desacuerdos a los roces. Es decir, se origina un antagonismo personal. En vez de compartir el problema entre sí, empiezan a decir que el problema es del otro, ya no se centran en soluciones mutuas más bien surgen las acusaciones, y se inicia el fenómeno de tildarse mutuamente de "comunista", "mentiroso", "embustero" y otros epítetos. Se dedican a ver quién tiene la culpa, y no quién tiene la razón. Atacan más a la persona que al problema que los separa.

Paso 3.- La situación confusa: En el tercer nivel, la gente se ve enredada, metida en un lio. La situación se ve confusa. Se añaden más y más acusaciones. En vez de un problema, hay varios, y más gente involucrada. La imagen es la de una "camisa de once varas".

Paso 4.- Los chismes, bolas e indirectas: En el cuarto nivel, el chisme gana un lugar importante. El chisme es un medio de comunicación indirecta, con base en información parcial y a menudo incorrecta. Los que tienen el problema ya no se hablan mucho. En vez de hablar con las personas con quien se tiene el problema, se habla con otros

Paso 5.- Se responde a la reacción del otro y no a los problemas de fondo: Es decir, se responde a la última reacción del otro y no a los problemas de fondo. Esto crea una espiral. De pronto, se pasa del enojo a la hostilidad abierta, y la violencia es inminente.

El tercer factor es el problema, que hace referencia a lo esencial del conflicto, a cuáles son los intereses y necesidades específicos de cada una de las partes, cuáles son las diferencias de opinión frente al asunto y los criterios en la toma de decisiones que motivaron la confrontación para poder vislumbrar la real dimensión del conflicto.

Es un desafío para la escuela la transformación de la cultura del conflicto a través de acuerdos que deben nacer de las necesidades de los grupos, del convencimiento propio y el convencimiento del otro para dejar de pensar en lo individual y comenzar en pensar en el bienestar colectivo, se trata de honrar los acuerdos para no permitir su incumplimiento, en donde todos los miembros de la comunidad educativa sean guardianes de los mismos e inspiradores para se conviertan en una vivencia diaria, permanente, justa y en general en una cultura como lo señala Corina (2009):

No se trata solo de encontrar soluciones para los conflictos sino de encontrar soluciones justas para los que se encuentran implicados porque las relaciones humanas se producen entre sujetos que, aún antes de saberse en confrontación, se reconocen mutuamente como seres humanos. Sin ese reconocimiento mutuo nadie aprende a saberse persona. Educar en ese mutuo reconocimiento, educar en la consideración de todas y cada una de las personas como seres que aspiran a una vida digna y plena y merecen lograrla, es el procedimiento infalible para orientar las estrategias de resolución de conflictos en el sentido de la justicia” (p.151).

Dar la mayor importancia a las personas involucradas como protagonistas es imprescindible para transformar el conflicto, mejorar las relaciones y actuar de manera positiva sobre ellas entendiendo que todos son diferentes, con opiniones y puntos de vista que a veces pueden estar distantes, que no piensan lo mismo, que tienen formas de ser y de actuar diferente, y sobre todo teniendo el convencimiento que existe una situación conflictiva y que a partir del respeto mutuo y del compromiso pueden trabajar juntos para resolverlo y trascender hacia acciones transformadoras de las realidades que se viven desde y con las personas involucradas, ver oportunidades al conectar diversas percepciones, creencias, perspectivas, contribuciones, experiencias significativas y conocimientos colectivos al elegir pensar juntos sobre los asuntos importantes. El conflicto es una oportunidad para aprender:

Si el conflicto es algo connatural a las relaciones humanas aprender a intervenir en ellos será algo fundamental. Si en lugar de evitar o luchar con los conflictos, los abordamos con los chicos/as podemos convertirlos en una oportunidad para que aprendan a analizarlos y enfrentarlos. Resolver un conflicto por sí mismos, además de hacerles sentir más a gusto con el acuerdo, les dará más capacidades para resolver otros en el futuro" (Cascón, 2000, p. 7).

2.2.4 Comunicación en el ámbito escolar. La comunicación juega un papel fundamental en la convivencia escolar al ser el proceso más importante en el establecimiento de las relaciones interpersonales y sociales, debido a que permite a los involucrados intercambiar y expresar ideas, pensamientos y sentimientos, dándose un intercambio a partir de la relación con los otros, al reconocerlos como sujetos válidos capaces de comprender y producir significados. Collington, (1993), plantea que:

“La comunicación, por principio de cuentas, es un proceso de interacción entre personas, en el cual se da una relación explícita donde los significados se van construyendo por el intercambio de símbolos comprensibles por los sujetos. Este proceso se rige por algunas reglas (sean de orden, sean de concepción), las cuales

facilitan el logro de los objetivos planteados por la comunicación misma. todo proceso de comunicación, o intento de interacción, parte de una concepción del “otro “ (referente a la otredad): la forma como cada uno de nosotros ve y concibe la existencia del otro, y la forma como establezcamos nuestra relación con él; de tal modo que si yo concibo al otro como un ser inferior a mí, con poca capacidad de autodefinirse y con poca capacidad de entender y comprender mi mensaje, entonces mi comunicación sólo será una imposición de información y significados al otro, negando así toda posibilidad de diálogo verdadero”. (p.132)

También es un mecanismo que activa el diálogo y la convivencia entre las personas, por lo tanto, como componente de esta, permite que se transfieran conocimientos, habilidades y actitudes para la comprensión del otro, brindando la posibilidad de construir significados juntos “uno se puede formar en el diálogo porque al dialogar nos formamos, en la comprensión, porque comprender es un aspecto propio de la formación, en la solidaridad, porque la persona formada es capaz de comprender al otro de encontrarse con él en la comprensión común, de salir de sí, de lograr un entendimiento” (Aguilar, 2002, p.48)

En el proceso de comunicación las personas expresan sus aspiraciones, criterios, necesidades y emociones, por ello, es a través de esta que se comprende al otro sobre la base del respeto mutuo permitiendo una mejor convivencia a partir de las relaciones y la transformación de los conflictos, donde se ejerce una influencia recíproca. En este sentido, es fundamental que en el aula de clase se aprendan actitudes, se comuniquen ideas, se escuche al otro, se posibiliten interacciones entre docentes y estudiantes, se fortalezca la confianza, se apoye la participación, se abran espacios para el diálogo y se promuevan escenarios más flexibles y rigurosos, participativos y cooperativos en lo que respecta a los procesos de formación integral desde lo académico y lo convivencial, por ello surge la necesidad de considerar al otro como un interlocutor válido.

La comunicación es un componente importante en la transformación del conflicto al ser necesaria para comprender a los otros, entender las diferencias y gestionar los problemas que generan situaciones conflictivas; permite avanzar hacia el respeto mutuo y la empatía; posibilita la expresión de opiniones personales y la escucha abierta, elementos fundamentales que constituyen el establecimiento de mejores relaciones para crear comunidad. Las personas interactúan a través del diálogo como lo expresa paulo Freire citado por Kaplún (1998):

El diálogo es una relación horizontal de A con B. nace de una matriz crítica y genera criticidad. Cuando los dos polos del diálogo se ligan así, con amor, con esperanza, con

fe el uno en el otro, se hacen críticos en la búsqueda común de algo. Sólo ahí hay comunicación. Sólo el diálogo comunica. (p.60). lo que caracteriza a la comunicación es que ella es diálogo, así como el diálogo es comunicativo. En relación dialógica - comunicativa, los sujetos interlocutores se expresan, como ya vimos, a través de un mismo sistema de signos lingüísticos (p. 76).

El diálogo, es un factor fundamental a la hora de intervenir en situaciones de conflicto e incluso puede llegar a ser la causa de muchos de ellos, en los procesos comunicativos cada persona para responder a un conflicto tiene un estilo comunicativo diferente que se ajusta a la apreciación que tiene de su interlocutor, según su experiencia cotidiana. se pueden presentar varios estilos: agresivo, cuando una de las partes pretende satisfacer sus intereses desconociendo al otro; pasivo, cuando una parte cede unilateralmente ante la otra o abandona el conflicto; y la comunicación asertiva donde las partes ceden mutuamente hasta alcanzar un resultado que beneficie a las dos partes. Así, Barbosa & Ramírez (2007) plantean que,

Una comunicación asertiva es aquella que permite que el ser humano se desarrolle, que además promueve la interrelación sana entre las personas, por otro lado que facilita la expresión de los pensamientos y los sentimientos de los participantes y que finalmente que promueve la obtención y difusión de conocimientos, con el fin construir una identidad y una cultura... en síntesis la comunicación asertiva favorece el desarrollo y progreso de la humanidad” (p.10).

En el ámbito escolar se dan múltiples situaciones comunicativas, que son el resultado de la interacción recíproca y los procesos de comunicación entre docentes y estudiantes, en un espacio concebido para aprender y enseñar diariamente, por ello, se requiere de interlocutores que acepten a los otros como personas autónomas y diferentes, actuando de manera asertiva se desarrolla la capacidad de coherencia entre lo que se piensa, se siente y expresa, fundamental para el establecimiento de relaciones interpersonales y la convivencia escolar. Una persona asertiva “es auténtica pues manifiesta lo que piensa y lo que siente. Puesto que respeta ideas y sentimientos de los demás sabe escuchar, y le resultará más fácil empatizar y aceptar incondicionalmente a los demás. Puesto que explica su punto de vista, y muestra claramente su preferencia, comunica de forma eficaz.” (Universidad del país Vasco, p. 70).

De esta manera, cuando se habla de la transformación del conflicto se requiere de una comunicación que cumpla con los siguientes aspectos (Lederach, 1995):

Se debería tener en cuenta el valor de saber expresarse, el cual es responsabilidad del emisor, y que ayuda a que la otra parte reciba correctamente los mensajes que se le

transmiten. El emisor debe preocuparse por la parte de la comunicación que se concentra en el mira lo que quiero decir. Se debería enfatizar el valor de la percepción, que es responsabilidad del receptor, quién se ocupará de la parte de la comunicación que coincide con el veo lo que quieres decir. Se debería hacer hincapié en el valor de la interpretación, que es también responsabilidad del receptor y tiene lugar cuando éste comprende lo que el emisor ha querido decir. Esta última parte es importante porque es la parte que demuestra que el mensaje se ha transmitido de una forma correcta y se ha interpretado adecuadamente" (p.16)

La comunicación en la interacción estudiante - docente en el aula de clase va más allá del contexto pedagógico, trasciende a lo convivencial, en cuanto, incide en la manera de proceder de las personas y en las formas de relacionarse porque se construye comunicación al estar abiertos a reconocer que las ideas de los demás se deben validar en los procesos comunicativos, se trata de reconocer al otro en la comunicación, en tal sentido, cuando se considera que el otro no es un interlocutor válido, no es importante lo que piensa, lo que siente, lo que tiene que decir, entonces se quiere imponer a la fuerza lo que se piensa sin dar la opción a la otra persona de exponer los puntos de vista desde lo que conoce y ha experimentado. Aquí surgen la mayoría de conflictos ya que se establecen relaciones de poder que evidencian una comunicación donde no se escucha al otro y se genera una relación interpersonal desigual.

En el aula de clase se presenta una comunicación dirigida hacia la relación personal y el proceso de enseñanza – aprendizaje, donde el docente se convierte en un narrador de hechos o situaciones influenciadas por su interpretación y sus intereses, o en el mejor de los casos expone sus puntos de vista, desconociendo los procesos de sus estudiantes y cumpliendo con un programa y unos contenidos que se han establecido en contextos idealizados y que no corresponden a la realidad y al contexto de quienes aprenden. Se siguen repitiendo esquemas donde no se respeta el derecho de las personas a ser interlocutores de sus propias ideas, lo que genera procesos de comunicación mal direccionados que pueden llevar a situaciones de conflicto.

El diálogo con respeto entre docentes y estudiantes contribuye a que los estudiantes desarrollen habilidades para expresarse libremente, construyan conocimientos con respecto a diferentes temas académicos y los integren con las experiencias vividas para potenciar en ellos una actitud crítica frente a la vida y facilitar la comprensión y solución de conflictos que se puedan presentar en el ámbito escolar como parte de su formación integral. De ahí la importancia de la comunicación docente estudiante sobre la cual se debe reflexionar y actuar por

ser un factor determinante para dirimir los conflictos debido a que el docente es un gestor en la formación de personas que participan activamente en la sociedad como profesionales responsables, ciudadanos autónomos y reflexivos comprometidos con la convivencia y la construcción de comunidad.

La escuela tiene el poder de transformar. Es desde aquí que los docentes deben reflexionar sobre su quehacer diario haciendo de la escuela el lugar donde los jóvenes encuentren su identidad desde la comunicación, se sientan comprometidos con lo que hacen y sea el punto donde confluyan sus conocimientos, sus voces, sus intereses, sus sueños y sus expectativas. El lugar donde le encuentren significado a su existencia a partir de las múltiples relaciones que establecen con su entorno y los otros. Si los estudiantes aprenden a comunicarse, a escuchar y a ser escuchados, a reconocer diversos puntos de vista, a argumentar desde sus experiencias y saberes, a participar activamente en los procesos académicos y convivenciales, tendrán mejores herramientas para solucionar conflictos a través del diálogo y podrán considerar a sus iguales y a los demás miembros de la comunidad educativa como interlocutores válidos que pueden participar de manera activa en el proceso comunicativo, bien sea, argumentando, criticando, exponiendo sus ideas, o llegando a acuerdos para zanjar sus diferencias.

La comunicación es fundamental en la interacción social que se presenta durante el proceso educativo porque es la que permite que los estudiantes y docentes desarrollen habilidades para entender a los otros en sus necesidades, sus diferencias, sus percepciones, sus valores y en general en todo su ser. Mediante una comprensión mutua sobre las distintas formas de responder frente a los conflictos que experimentan en el día a día, aprenden a cambiar los estilos de comunicación, a respetar a los demás, a escuchar abiertamente para posibilitar el reconocimiento mutuo de las personas como interlocutores válidos en un proceso de diálogo y a llegar a acuerdos y soluciones satisfactorias para todos.

En este orden de ideas se hace imprescindible que en las aulas de clase se posibilite un dialogo de saberes constructivo donde se reconozca a los otros como seres con derechos en una relación de respeto donde se puedan considerar diferentes puntos de vista. El dialogo de saberes es un encuentro que se desarrolla mediante la reflexión y discusión de los actores con el propósito de intercambiar ideas para comprenderse mutuamente en torno a una realidad, se basa en el respeto por el otro y está centrado en las relaciones que establecen los seres humanos entre sí y con el mundo. Freire (1975) refiere que “es un encuentro que solidariza la reflexión y la acción de sus sujetos encauzados hacia el mundo que debe ser transformado y humanizado” (P.31).

2.2.5 Enfoque Directivo. La investigación permite construir colectivamente una directriz que responde a una política institucional por tratarse de una línea de acción que va a hacer parte del proyecto de convivencia en cuanto integra y articula esfuerzos para dinamizar de manera colectiva consensos, acuerdos mínimos y límites de convivencia que exigen un compromiso y colaboración mutua y permanente de todos los actores institucionales en concordancia con la propuesta educativa del colegio. En este sentido al legitimar institucionalmente el proyecto e incluirlo en el Manual de Convivencia es responsabilidad del equipo directivo asumir su liderazgo, gestionar los espacios de reflexión, promover las acciones necesarias para su desarrollo, gestionar los recursos físicos, humanos y financieros necesarios, así como comunicar, acompañar y favorecer los procesos de seguimiento, evaluación y retroalimentación.

De la misma manera, el Plan Operativo Anual (POA) a nivel institucional está orientado a la elaboración e implementación de una directriz encaminada a mejorar la convivencia, dando cumplimiento a la política y los objetivos establecidos en el Proyecto Educativo Institucional (PEI): "Jóvenes Transformadores de la Realidad". Por ello, dirige todos sus esfuerzos a liderar con la comunidad educativa espacios de participación, respeto por los derechos humanos y la convivencia social fortaleciendo el compromiso a partir de acciones democráticas y participativas que privilegien el trabajo en equipo; es así como la Estrategia Metodológica de Transformación de Conflictos en el Ámbito Escolar a partir de la Teoría Relacional desarrollada en esta investigación se convierte en una herramienta que contribuye a mejorar la calidad de la educación al fomentar el respeto mutuo, fortalecer la comunicación, generar procesos de reflexión frente a los conflictos, a fin de reconocerlos y transformarlos, y posibilitar el crecimiento individual y colectivo de la comunidad en procura de una sana convivencia.

En este contexto, se articula esta directriz institucional al Índice Sintético de Calidad Educativa en la medida que se espera que al mejorar la convivencia se mejoran los ambientes escolares y se favorece el progreso académico de los estudiantes, se alcanzan los logros propuestos para el grado escolar y se motivan para obtener mejores resultados en las pruebas SABER. Así, el propósito administrativo es la transformación cultural, en la medida que la transformación de los conflictos a partir del mejoramiento de las relaciones va a trascender en toda la institución educativa y será regular y sostenida en el tiempo sobre la base del reconocimiento mutuo. Desde el punto de vista directivo es necesario y posible que este proyecto se constituya como un modelo a seguir para mejorar la convivencia en el colegio y en otras instituciones educativas.

3. METODOLOGÍA

3.1 Investigación Aplicada, descriptiva, de tipo cualitativo enmarcada en la IAP

Esta investigación es aplicada, descriptiva, de enfoque cualitativo que se caracteriza por obtener información de una situación social concreta, en un contexto dado, desde las diferentes perspectivas de los involucrados que dan cuenta de las prácticas cotidianas y los comportamientos sociales para modificar la realidad, pretende hacer una interpretación de una realidad social a partir de las experiencias, los conocimientos, las relaciones sociales y las diferentes formas de actuar, de pensar y de percibir el mundo desde la mirada de los participantes. Gayou (2003) expresa que:

En la investigación cualitativa se habla de la necesidad de lograr y asegurar la obtención de la situación real y verdadera de las personas a las que se investiga y, en este sentido, será preferible y más descriptivo hablar de la necesidad de autenticidad, más que de validez. Esto significa que las personas logren expresar realmente su sentir. (p.10)

La metodología Investigación Acción Participación da prioridad a lo que las personas hacen en un ámbito social y que le importa a la gente directamente involucrada, se hace reflexión sobre la práctica, se documenta y se participa directamente en el proceso en procura de un cambio o mejora de la misma, tiene un carácter participativo, colaborativo y ético, se valora el proceso y los resultados, en definitiva, se problematiza, se critica, se produce un cambio y se comprueba. Elliot (1993) la define como:

Forma de indagación autoreflexiva que emprenden los participantes en situaciones sociales en orden de mejorar la racionalidad y la justicia de sus propias prácticas, su entendimiento de las mismas y las situaciones dentro de las cuales ellas tienen lugar (p.88)

Es así como se construye a través de las interacciones y las decisiones tomadas en el proceso de investigación y de ahí se espera un cambio que debe ser sostenible en el tiempo y transversalizar a toda la comunidad educativa porque la exploración se hace desde la práctica de los participantes “la investigación Acción interpreta lo que ocurre desde el punto de vista de quienes actúan e interactúan en la situación problema, por ejemplo profesores y alumnos, profesores y director” (Elliot, 1991, p.27). Son ellos los responsables de generar actitudes de crítica, de planificación y de participación en procura de proponer mejoras progresivas que conlleven a optimizar la calidad educativa.

Tabla 2

Rasgos que definen la investigación – acción.

| ACCIÓN | INVESTIGACIÓN |
|--|--|
| Unión teoría y práctica | Nuevo tipo de investigación |
| Mejora la acción Problemas prácticos Protagonismo del práctico | Amplía y flexible Perspectiva ecológica Clarificación de valores Rigor metodológico |
| CAMBIO | |
| Cambio en colaboración Democratización del proceso Función crítica Función de comunicación Acción como cambio social Finalidad de formación | |

Fuente: Pérez Serrano, 1997, p. 75.

Para la recolección de la información se utilizó la técnica de los grupos focales basada en entrevistas colectivas y semiestructuradas cuya guía fue diseñada previamente por el moderador para ser trabajada en el marco del diálogo de saberes con grupos homogéneos que tienen la posibilidad de expresarse libremente sobre una temática determinada provocando reflexiones personales y colectivas para obtener información. Esta técnica permite explorar las experiencias y conocimientos de los participantes y los involucra en una discusión colectiva para generar datos y aprender de los demás en un espacio que da lugar a la flexibilidad para desarrollar otros

temas relacionados que pueden surgir de manera espontánea en la discusión y enriquecer la información sobre el tema.

Los grupos focales son una técnica específica de la investigación acción participativa orientada a la obtención de información cualitativa, dentro de la categoría más amplia de entrevistas grupales. Un grupo focal se conforma con un conjunto de personas representativas en calidad de informantes, organizadas alrededor de una temática, propuesta por una persona, en este caso el investigador, quien además de seleccionarlos, coordina sus procesos de interacción, discusión y elaboración de acuerdos, en un mismo espacio y en un tiempo acotado.(Álvarez, 2006, p.115)

Los grupos focalizados fueron creados de acuerdo a los intereses centrados en el propósito de la investigación, lo que determinó quiénes los conformaron y los interrogantes que fueron analizados en las conversaciones dirigidas. Los participantes que conformaron el grupo focal fueron seleccionados al azar a partir de una población relativamente homogénea de interés para el estudio y, así generar una discusión más productiva que permitiera describir en profundidad la situación, por lo cual se planificaron varios grupos focales para obtener una información más diversa desde la representación de los diferentes estamentos en el ámbito escolar.

La Investigación Acción Participación se desarrolla siguiendo un modelo de espiral en ciclos que tiene previstos los momentos propuestos por Colas y Buendía (1994):

- Diagnóstico y reconocimiento de la situación en que se encuentran las relaciones de convivencia de un grupo de estudiantes del colegio Julio Flórez cuyas edades oscilan entre los 10 y los 13 años de edad. En este primer momento se diseñan los instrumentos para la recolección de información y el análisis de los resultados.
- Desarrollo del Plan de acción para diseñar estrategias de transformación de conflictos a partir de la teoría relacional teniendo como eje central el diálogo de saberes con los miembros de la comunidad educativa del curso, que permita diseñar los talleres focalizados.
- Implementación y retroalimentación de la metodología estratégica para transformación de los conflictos.
- Evaluación por parte de todos los participantes en el proceso de investigación acción participación para determinar los resultados del plan de acción y el logro de los objetivos.

- Elaborar unas conclusiones teóricas y prácticas, donde se muestran las propuestas de mejora, las dificultades, los aspectos positivos y negativos y posibles líneas de intervención.

3.2 Población objeto de estudio

La población objeto de estudio está conformada por 39 estudiantes, 8 docentes y 27 padres de familia. Los estudiantes 20 mujeres y 19 hombres en su mayoría viven en los barrios Suba Rincón, Lisboa, Aures 2, Santa Cecilia, Villa María, Suba Pinar, Suba Compartir, Suba Cafam, y La Gaitana, los cuales se encuentran alejados de la UPZ La Floresta, lugar donde se ubica la Institución Educativa Instituto Técnico Distrital Julio Flórez, razón por la cual los estudiantes están vinculados al programa Movilidad Escolar de la Secretaría de Educación que cuenta con rutas escolares con paraderos establecidos para hacer los recorridos desde los lugares de vivienda hasta las instalaciones del colegio y del colegio hacia sus lugares de vivienda. Se ubican en los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3.

El grupo de padres de familia está conformado por 9 hombres y 18 mujeres, de las cuales 9 son madre cabeza de familia. 25 padres terminaron la formación secundaria, 12 realizaron estudios técnicos o tecnológicos y 4 estudios universitarios. Solo 2 padres terminaron únicamente la formación primaria. En cuanto a su actividad laboral 17 son empleados, 8 madres se dedican al hogar y 2 se encuentran desempleados.

Los docentes participantes son 8 y en su gran mayoría tienen asignación académica en grado sexto y decidieron de manera voluntaria vincularse al proyecto, pertenecen a las áreas de humanidades, ciencias sociales, tecnología e informática y matemáticas.

El grupo de estudiantes se encuentra entre los 10 y los 13 años de edad, son niños que aún no han perdido la curiosidad por preguntar e indagar acerca de muchos fenómenos que conocen, cumplen con las actividades que se les proponen, les gusta el juego y participan activamente en clase bien sea preguntando o dando aportes a los temas que se trabajan. Otras características relacionadas en la Psicología evolutiva para estudiantes de ciclo tres se muestran en la Tabla 3.

Tabla 3

Características de los niños entre 10 y 13 años de edad

| PERSONALIDAD | DESARROLLO COGNITIVO | DESARROLLO FÍSICO |
|--|---|--|
| Es sereno franco, familiar y cariñoso | Pensamiento más sistemático y ordenado | Mayor capacidad aeróbica |
| Casi todos sus problemas se reducen a lo escolar, que les producen | Desarrolla la capacidad de síntesis y extracción de características | Existen diferencias entre edad ósea y edad cronológica |

| | | |
|--|--|--|
| ansiedad | | |
| Escudriña todo y pregunta incansablemente | Mayor capacidad para pensar sobre su propio pensamiento | Las habilidades motoras aumentan considerablemente |
| Se evalúa comparando sus habilidades y sus logros con los demás | Observa sus propios procesos y reflexiona sobre ellos | Maduración cerebral |
| Se hace más curioso, charlatán e investigador. | Más conscientes de sus capacidades y limitaciones cognitivas | Maduración nerviosa |
| Su temperamento varía según sus emociones. | Saben que para pensar bien hay que tener en cuenta todos los datos | Movimientos precisos y seguros |
| Reconoce sus fortalezas y debilidades frente a determinadas competencias | Recuerdan más elementos de la información y los procesan | Desarrollo cardiovascular en pleno |
| Se hace más autocrítico y se ve de forma más realista | Utiliza la repetición para memorizar. Agrupa la información en categorías | Consolidación del equilibrio motor |
| Comprende mejor la conducta humana influida ésta por las necesidades y emociones | Mayor control de la comprensión y uso del lenguaje. La sintaxis se hace más compleja | Procesos característicos de la adolescencia |
| Es consciente de las consecuencias de sus actos | Dominio de conceptos más abstractos | Crecimiento físico |
| Le cuesta hacer amigos con el sexo opuesto | Ampliación de la comprensión del lenguaje y conceptos matemáticos | |

Fuente: Elaboración propia

3.3 Marco local e institucional

3.3.1 Contexto local. La localidad de Suba es la número 11 de la ciudad de Bogotá D.C., se encuentra ubicada al noroccidente de la ciudad, limita al norte con el municipio de Chía; al sur con la localidad de Engativá; al oriente con la localidad de Usaquén y al occidente con el municipio de Cota. Posee un área de 10.056 hectáreas, de las cuales 6.271 corresponden a suelo urbano, 3.785 a suelo rural y de estas 910 son protegidas en lo rural y 559 en lo urbano.

Fue fundada en el año 1550 por los encomenderos Antonio Díaz Cardozo, Hernán Venegas Castillo y H. Carrillo Manosalva. Se convirtió en municipio en el año 1875 y posteriormente se constituyó en municipio anexo a la Capital de la República por ordenanza 7 del 15 de diciembre de 1954 y luego en municipio anexo al Distrito Especial de Bogotá, en el gobierno del General Gustavo Rojas Pinilla (Decreto – Ley 3640 de 1954). A través del Acuerdo 08 de 1977 del Consejo de Bogotá, Suba se define como la localidad número 11 del Distrito y se organiza en 12 Unidades de Planeación Zonal (UPZ): La Academia, Guaymaral, San José de Bavaria, Britalia, El Prado, La Alambra, Casa Blanca Suba, Niza, La Floresta, Suba, El Rincón y Tibabuyes y una Unidad de Planeación Rural (UPR) conformada por la zona de reserva ambiental y agrícola donde se encuentra: los cerros de la Conejera, el bosque maleza de Suba, el río Bogotá, los humedales Juan Amarillo, Córdoba, la Conejera. Salitre, Guaymaral y Torca.

Tiene aproximadamente 1.069.114 habitantes, los cuales representan el 14,3% del total de población de Bogotá D.C. por estrato socioeconómico se tiene que del total de habitantes de la

localidad de Suba el 37,7% se encuentra en el estrato bajo, el 35,6% en el medio bajo, el 14,3% en el medio, el 9,6% en el medio alto, el 1,7% clasificado sin estrato, el 0,9% en el alto y el 0,3% en el bajo-bajo. En consecuencia encontramos que en la localidad reside población de estratos socioeconómicos muy diferentes que van desde el uno (bajo) hasta el seis (alto), lo cual permite suponer diferencias culturales, inequidad social, problemáticas ambientales, sociales y educativas de diversa índole.

El colegio se encuentra en la UPZ La Floresta, la cual se ubica en la parte sur de la localidad de Suba, tiene una extensión de 393,5 hectáreas, equivalentes al 6,3% del total de área de las UPZ de esta localidad. Limita, por el norte, con las UPZ Niza y El Rincón; por el oriente, con la UPZ La Alhambra; por el sur, con la UPZ Los Andes de la localidad Barrios Unidos; y al occidente, con las UPZ Las Férias y Minuto de Dios de la localidad Engativá y la UPZ El Rincón de la localidad Suba. Está conformada por 13 barrios: Andes Norte, Club los Lagartos, Coasmedas, Julio Flórez, La Alborada, La Floresta Norte, Morato, Nuevo Monterrey, Pontevedra, Potosí, Santa Rosa, San Nicolás y Teusacá. De 24.490 habitantes localizados en esta UPZ, el 85,3% se ubica en el estrato medio. Posee un Sistema de Saneamiento Básico y servicios públicos en general, tales como electricidad, gas natural, acueducto, alcantarillado, servicio de recolección de residuos sólidos y teléfono. Respecto a la problemática ambiental, existe contaminación ambiental que proviene del canal de aguas negras que atraviesa la zona, en el barrio Julio Flórez hay presencia de bodegas de reciclaje lo que genera proliferación de roedores, vectores y malos olores, lo cual afecta la salud de los habitantes del sector.

3.3.2 Contexto institucional. El Instituto Técnico Distrital Julio Flórez es una institución de carácter oficial de Educación Básica, Media y Técnica en integración con el SENA, está ubicada en la ciudad de Bogotá D.C., en el sector sur oriental de la localidad de Suba, funciona en dos sedes, la sede A Santa Rosa, para Preescolar y Básica Primaria, y la sede B, Julio Flórez, para Básica secundaria, Media, y Técnica. Los estudiantes en su gran mayoría pertenecen a los estratos 1,2 y 3, y residen lejos del colegio, en barrios de Suba, razón por la cual, los niños de grado sexto y séptimo están vinculados al programa Movilidad Escolar de la Secretaría de Educación, los demás estudiantes se trasladan al colegio por sus propios medios. La Misión según lo establecido en el Proyecto Educativo Institucional (PEI) es:

Liderar una educación integral de alta calidad, enfocada al desarrollo de competencias básicas, ciudadanas y laborales en diferentes campos disciplinares y tecnológicos que ofrece la institución, formando personas tolerantes, respetuosas y líderes con impacto

académico, laboral, social y ético, llevando a la Institución a ser modelo de excelencia en educación a nivel local y distrital.

La Administración Distrital en el año 2000 se planteó la posibilidad de crear una Institución Educativa que permitiera dar solución a los problemas de cobertura que se presentaban en la localidad de Suba debido a que la demanda de jóvenes para continuar la educación media superaba la oferta que en su momento tenía el Distrito en los distintos colegios de la localidad. Es así como en la Administración del Alcalde Mayor Antanas Mockus Sivickas, en el año 2001 se hizo entrega del Centro Educativo Distrital (CED) Julio Flórez, que en su momento contribuyó para dar solución a dicha problemática.

Luego de hacer varios estudios y con la entrada en vigencia del Plan de Desarrollo Económico, Social y de Obras Públicas de la Administración del Alcalde Mayor Luís Eduardo Garzón, “Bogotá Sin Indiferencia, Un Compromiso Social contra la Pobreza y la Exclusión”, así como del Plan Sectorial de Educación “Bogotá, Una Gran Escuela”, la Secretaría de Educación Distrital (SED) seleccionó al CED Julio Flórez como Colegio Piloto del Proyecto de Educación Media Superior, Técnica y Tecnológica, mediante la firma del Convenio 174 de 2005 entre la SED y la Universidad Distrital “Francisco José de Caldas”. Como la evaluación de dicho proyecto requería la retroalimentación permanente del mismo y de un sistema articulado entre los Niveles de Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria, Media Académica, Técnica y la Educación Superior, se optó por la integración con el Colegio Santa Rosa. De igual manera, con el proceso de organización escolar en la administración de la SED para el periodo 2012 - 2015, se fortaleció el proyecto de articulación SENA con los programas en Diseño Multimedial, Manejo Ambiental, Administración de Empresas y Administración Turística y Hotelera que se enmarcaron dentro de la propuesta de Educación Media Fortalecida, que incluyó además, el grado doce en Programación de Software con el SENA.

El colegio concibe la importancia de encaminar su Proyecto Educativo Institucional al desarrollo humano, con una visión humanística e integral:

En el año 2020, el colegio Instituto Técnico Distrital Julio Flórez tendrá el reconocimiento a nivel distrital por el desarrollo y consolidación de los proyectos implementados, su educación de calidad, enfocada hacia el cuidado del Medio Ambiente, el desarrollo de competencias laborales y de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, aplicadas al mundo laboral y sustentada en valores y acciones producto de una gestión educativa eficiente para así contribuir con la

formación de personas responsables, críticas participativas y autónomas que aporten en el mejoramiento de su entorno familiar, social y laboral. (PEI. 2016).

Actualmente el servicio educativo se presta desde preescolar hasta undécimo en jornada única en dos sedes. Se cuenta con una matrícula de 1500 estudiantes, un rector, dos coordinadores académicos, una coordinadora de convivencia, dos docentes de enlace, tres orientadoras, dos docentes de apoyo para estudiantes con necesidades especiales, un almacenista, una bibliotecaria, dos secretarias y un cuerpo de docentes de 56 funcionarios. El colegio cuenta con una planta física compuesta por dos sedes, la sede Julio Flórez, donde se desarrolla esta investigación, tiene 36 espacios que son utilizados como aulas de clase, entre los cuales hay 3 salas de sistemas, un laboratorio de física, un laboratorio de química, una sala de danzas, una biblioteca, un aula de inmersión de lengua extranjera inglés, una zona administrativa, una zona para el departamento de orientación y enfermería, una pequeña tienda escolar y un patio para la recreación de los estudiantes.

En el colegio los cursos no tienen asignado un salón específico debido a que por la implementación de la jornada única se organizó un modelo de rotación y movilización de los estudiantes por las diferentes aulas de clase para aprovechar de la mejor manera posible el espacio físico y la infraestructura existente.

3.4 Participantes

La investigación inició en el año 2016 con un grupo de estudiantes, docentes y padres de familia de grado sexto con quienes voluntariamente se trabajó a partir del diálogo de saberes en la construcción de una estrategia para transformar los conflictos desde la teoría relacional. Al dar inicio al año escolar 2017 se estableció que cuatro estudiantes se retiraron del colegio, ocho no fueron promovidos al grado siguiente y los demás fueron organizados por los docentes encargados de la dirección de curso de grado séptimo en diferentes salones, razón por la cual, se dispersó el grupo con el que se inició la investigación.

De la misma manera, cinco de los docentes que participaron en la investigación durante el año 2016 ya no se encuentran vinculados al colegio debido a que eran docentes provisionales. El otro grupo de docentes participantes no tienen para el año 2017 asignación académica en grado séptimo debido a que cada año se distribuye de manera diferente de acuerdo a las dinámicas y necesidades institucionales.

Esta situación llevó al grupo investigador a tomar la decisión de continuar desarrollando el proyecto con un grupo focal integrado por los estudiantes y padres de familia que fueron

participantes del mismo durante el año 2016 y que aún se encuentran vinculados al colegio y manifestaron su intención de continuar en el proyecto de manera voluntaria. Los docentes fueron convocados de manera espontánea y abierta para que se vinculen al proyecto voluntariamente.

3.5 Declaración de aspectos éticos

Se siguieron los lineamientos éticos para los procesos de investigación en el campo de la educación, se contó con el consentimiento informado y por escrito de todos los participantes en la investigación, quienes manifestaron de manera voluntaria su intención de implicarse en el proyecto. Se informó acerca de la finalidad de la investigación, el uso de la información recolectada y acerca de la posibilidad de retirarse libremente del grupo. (Anexo B). En este proyecto de investigación se respetó la propiedad intelectual de aquellos que han trabajado previamente el tema, haciendo la citación adecuada de trabajos y autores. La divulgación de los resultados, conclusiones y recomendaciones que han surgido hasta el momento se darán a conocer a todos los participantes y a la comunidad educativa en general en reunión programada por el Equipo de Gestión Institucional.

3.6 Categorías de análisis

Las categorías de análisis para comprender, interpretar, explicar y valorar las diferentes situaciones que se viven en el espacio escolar, que dan cuenta del problema planteado y que han servido como soporte para la transformación de los conflictos a través del mejoramiento de las relaciones, fueron construidas colectivamente a través de un diálogo de saberes argumentado. En la Tabla 4 se presentan las categorías que se trabajan en la investigación:

Tabla 4

Categorías de investigación

| CONVIVENCIA | | |
|--------------------------|------------------------------|--|
| CATEGORÍAS | SUBCATEGORÍAS | UNIDADES DE ANÁLISIS |
| RELACIONES | COMUNICACIÓN | Cambio en las formas de la comunicación. |
| | ALTERIDAD | Reconocimiento del otro |
| CONFLICTO ESCOLAR | RECONOCIMIENTO DEL CONFLICTO | Transformación del conflicto |
| | MANEJO DEL CONFLICTO | |

Fuente: Elaboración propia

La convivencia en esta investigación será entendida como la capacidad del ser humano de vivir de manera armónica con otros seres humanos, distintos, pero iguales, que tienen la necesidad de contar con los otros para buscar un bienestar en conjunto sin dejar de lado su individualidad, como lo manifiesta Maturana (2002): “Los seres humanos somos seres sociales: vivimos nuestro ser cotidiano en continua imbricación con el ser de otros. Al mismo tiempo somos individuos: vivimos nuestro ser cotidiano como un continuo devenir de experiencias individuales intransferibles” (p.10). Para efectos de la investigación la convivencia tiene 2 categorías: Las relaciones y el conflicto escolar.

La categoría relaciones se define desde la sociología relacional de Donati quien estudia la realidad social a partir de las relaciones interpersonales que establecen los seres humanos en diferentes contextos. Son dinámicas y no permanecen estáticas en el espacio y en el tiempo, por lo que están articuladas a un sistema cultural y de valores establecido por cada sociedad y aceptado por sus miembros como mecanismo para el cambio social. Donati (2009) plantea que

La relación es al mismo tiempo vínculo y conflicto, cercanía y distanciamiento, entendimiento y enfrentamiento. Y esa dualidad se hace presente en la interacción entre personas que son siempre y al mismo tiempo semejantes y diversas, y que pueden elegir relacionarse o no, adoptando una postura u otra frente a esa diversidad (p.61).

En esta categoría se trabaja la subcategoría comunicación que es considerada desde la perspectiva de Ramírez: “La comunicación es comunidad, encuentro, relación. Es relación basada en conocimientos y saberes de diverso orden, e incluidas también en relaciones afectivas, emotivas, ideológicas y valorativas” (p.74).

Y la subcategoría Alteridad, entendida como el reconocimiento mutuo. Tiende a que la persona pueda salir de sí misma, es decir de su ego, de su individualidad y de su egocentrismo para interesarse por el otro, es decir su alter, dejando de lado los intereses personales y dándole prioridad a la búsqueda del bien común a través del vínculo relacional, lo que permitirá mostrar otro tipo de ser humano que convive y coexiste con y para los demás. Por lo anterior Donati, (Citado por Sandoval & Garro (2012) refiere que: "De esta manera, se logra establecer verdaderas relaciones interpersonales que hacen referencia al otro, al diferente (refero), al tiempo que se genera un vínculo (religo) entre ego y alter, y no meras interacciones personales movidas por el interés individual. (Donati, 1999).

Finalmente, la categoría Conflicto escolar con sus dos subcategorías, reconocimiento y manejo del conflicto, es definida desde el marco de la teoría relacional de Donati (2011) que

señala “que no es un hecho individual sino relacional, de enfrentamiento del individuo consigo mismo, con los demás y con el mundo y en cada momento y lugar la sociedad manifiesta sus propias maneras de mantener, superar y transformar el conflicto” (p.17). Y desde la perspectiva desarrollada por Lederach (2009) quien señala con relación a la transformación del conflicto 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.11).

Estas categorías, que surgen en el proceso de investigación desde las dinámicas de las relaciones del grupo focal y se argumentan en el marco teórico, permitieron la reflexión intersubjetiva, contextualizada y comprometida de los participantes para encontrar soluciones a las situaciones problemáticas surgidas en el escenario escolar y así concretar acciones encaminadas a transformar la forma de pensar y de actuar de los actores involucrados en el proceso, cambiar las actitudes, los comportamientos y las concepciones a partir de posibilitar la interacción entre las personas y consolidar espacios de diálogo para reconocerse a sí mismo y a los demás como elemento fundamental para la transformación del conflicto desde el reconocimiento, comprensión y manejo del mismo, lo cual enriquece la visión del mundo a nivel personal y colectivo convirtiéndola en una política institucional.

3.7 Instrumentos para la recolección de la información

Esta investigación está estructurada metodológicamente en el diálogo con otros y otras, en lo que se denomina diálogo de saberes, desde el cual se definirá la ruta que se llevará a cabo para la transformación de los conflictos. La técnica para recoger la información se basó en el diálogo de saberes con un grupo focal conformado por docentes, estudiantes y padres de familia, quienes se expresan de manera libre y espontánea, argumentan, comparten y proponen puntos de vista e ideas desde su conocimiento, sentir y experiencia sobre diferentes temas relacionados con la pregunta de investigación, lo cual promueve un proceso de comunicación participativa e invitar a mirar relaciones.

Cada sesión fue documentada a través de protocolos que siguieron una estructura específica (tabla 5) para dar cuenta del proceso de la investigación y fueron utilizados para registrar el intercambio comunicativo del grupo focal, organizar sistemáticamente y relacionar de manera

sintética los elementos, opiniones, percepciones, experiencias, argumentos, ideas, discusiones y las decisiones fundamentales que surgieron en el diálogo de saberes y que pudieron ser convertidas en enunciados con sentido. De la misma manera, aseguraron la confiabilidad y validez de la información convirtiéndose en un documento para el análisis, la reflexión, el seguimiento y la evaluación del proceso y de las formas como los participantes interpretan la experiencia y llegan a consensos.

Tabla 5

Estructura Protocolos

| | | |
|------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
| CABECERA DEL PROTOCOLO | Identificación del Proyecto | Nombre del Investigador |
| | Asistentes | Hora |
| | Fecha | Sitio |
| | Síntesis de la reunión anterior | Objetivos |
| DESCRIPCIÓN DE LA DISCUSIÓN | Descripción de los hechos | Propuestas |
| | Categorías | Reflexión |
| | Análisis | |
| FIN DEL PROTOCOLO | Observaciones | Firmas de asistentes |

Fuente. Elaboración propia.

Surge la propuesta del grupo focal para la elaboración y aplicación de tres cuestionarios estructurados que fueron sometidos a juicio de expertos en el tema, una psicóloga especialista en educación, un docente experto en temas de comunicación y un directivo docente coordinador de una institución de carácter privado, los cuales validaron su contenido y estructura. De la misma manera se validó con un grupo de pares participantes de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la Universidad de La Sabana, quienes bajo la asesoría de los docentes de la profundización en conflictos establecieron a través de observaciones, sugerencias y ajustes su validez y confiabilidad en relación con el problema planteado en la investigación.

Los cuestionarios presentan preguntas cerradas que fueron elaboradas por los participantes y atienden a las situaciones identificadas en el tejido de palabra que se llevó a cabo con la

población objeto de este estudio como se muestra en la Tabla 6. Se estructuraron tres cuestionarios, uno para docentes, uno para padres de familia y uno para estudiantes de acuerdo a las categorías establecidas para esta investigación.

Finalmente, se llevó a cabo un grupo de discusión con participación de padres de familia, docentes y estudiantes para dar un mayor significado y unificar criterios frente a los datos y la información obtenida en el diálogo de saberes y en los cuestionarios, así como para conocer las percepciones de los participantes acerca de la experiencia.

Tabla 6

Estructura Cuestionarios

| | CATEGORÍAS | ITEMS | ENUNCIADOS | |
|-------------------|--------------|--|--|---|
| RELACIONES | Comunicación | 1 | Los estudiantes pueden argumentar libremente en las clases, sobre los temas trabajados, teniendo en cuenta que se han creado condiciones que facilitan la comunicación. | |
| | | 2 | Los estudiantes dan sus puntos de vista y hacen sugerencias con respecto al desarrollo de las clases en cuanto a estrategias y metodología. | |
| | | 3 | Los estudiantes durante toda la clase escuchan atentamente la información que el docente ofrece sobre un tema determinado | |
| | | 4 | Surgen conflictos durante las clases porque los estudiantes no se escuchan entre ellos ni al docente | |
| | | 5 | Se presentan mayor número de conflictos cuando los estudiantes trabajan en equipo | |
| | Alteridad | 5 | Se presentan mayor número de conflictos cuando los estudiantes trabajan en equipo | |
| | | 9 | Son cordiales las relaciones entre estudiantes- estudiantes, estudiantes – profesores y estudiantes – padres de familia y profesores – padres de familia | |
| | | 10 | Cuando se presenta algún conflicto los estudiantes logran controlar sus emociones y actúan sin pensar ni medir las consecuencias de sus acciones, siendo agresivos con compañero | |
| | | 11 | Cuando los estudiantes se enojan intentan analizar la situación, calmarse y buscar soluciones alternativas a la agresión verbal o física | |
| | | CO NFI Recon ocimie nto del | 6 | Hacen los docentes una intervención oportuna para contribuir a la solución de conflictos que surgen entre los estudiantes durante la estancia en el colegio |

| | | |
|----------------------|----|---|
| | 12 | Considera que son necesarias nuevas estrategias que contribuyan a solución los conflictos |
| | 14 | Los procesos de convivencia institucionales permiten que haya un reconocimiento del conflicto |
| | 15 | El reconocimiento del conflicto ha mejorado la convivencia |
| Manejo del conflicto | 6 | Hacen los docentes una intervención oportuna para contribuir a la solución de conflictos de estudiantes durante la estancia en el colegio |
| | 7 | Las quejas frente a situaciones conflictivas que hacen los estudiantes son escuchadas y manejadas adecuadamente para evitar conflictos |
| | 8 | Los mecanismos y estrategias existentes en la institución educativa para solucionar conflictos son efectivos |
| | 13 | Frente a situaciones de conflicto realiza procesos de conciliación |

Fuente: Elaboración propia

4. DIAGNÓSTICO

4.1 Análisis colectivo de resultados

Durante esta fase se analizaron los resultados obtenidos a través de los instrumentos señalados en la metodología para la recolección de la información. De este modo, se realizó, en un primer momento, un análisis de la información obtenida de las reflexiones colectivas surgidas en el diálogo de saberes, mediante una técnica de triangulación de estamentos a partir de las respuestas del grupo focal de docentes, padres de familia y estudiantes, para comparar las coincidencias y divergencias frente a cada una de las categorías de investigación y determinar los significados de la realidad desde la información recopilada directamente por los actores implicados en el proceso.

Frente a la categoría Relaciones (Tabla 7) los estudiantes expresan en sus discursos que cotidianamente en el desarrollo de las clases al interior de las aulas se presentan situaciones que los vulneran tales como insultos, ofensas resultado de la práctica recurrente de colocar apodos a sus compañeros para avergonzarlos, el hábito de esconder las maletas y cartucheras, la pérdida de útiles escolares y objetos personales, las burlas y agresiones físicas como empujones o golpes en la cabeza, y en general, situaciones que hacen que ellos se sientan mal porque consideran que no hay respeto entre compañeros y en ningún caso sienten que los docentes y padres de familia intervienen de manera directa para dar una solución real a la problemática que se presenta.

Tabla 7*Matriz triangulación categoría relaciones*

| | LOS ESTUDIANTES EXPRESAN: | LOS DOCENTES MANIFIESTAN: | PADRES DE FAMILIA REFIEREN: | TRIANGULACIÓN |
|------------------------------------|--|--|--|---|
| RELACIONES COMUNICACIÓN | No se escuchan entre ellos. | Buenas relaciones con los estudiantes. | No son convocados para dialogar sobre sus hijos. | Dificultades en la comunicación debido a que no es asertiva, no hay una escucha activa y no se reconoce al otro como interlocutor válido. |
| | No los escuchan los docentes. | Cumplen con su función académica. | Inconformidad que no manifiestan. | Se manifiesta la presencia de relaciones quebrantadas, marcadas en algunos casos por la falta de respeto. |
| | No se consideran sus opiniones. | Hacen respetar las normas. | No tienen una buena comunicación con los docentes. | Falta de motivación. |
| | No hay respeto entre compañeros. | Los padres siempre se oponen a todo lo que se propone. | Exceso de autoridad por parte de los docentes. | |
| | Insultos, burlas y ofensas. | Falta motivación en los estudiantes. | Los docentes no motivan a los estudiantes. | |
| | Hay mucha indisciplina, gritos y desorden. | | | |

| | | | | |
|------------------|--|---|---|--|
| ALTERIDAD | Los excluyen en la toma de decisiones. | Falta de liderazgo. | No son participantes directos en la toma de decisiones. | No hay reconocimiento del otro. |
| | Sienten que son ridiculizados por algunos docentes. | Falta de reconocimiento de los pares y de la autoridad. | Los docentes no se identifican con las situaciones cotidianas de los estudiantes. | Insatisfacción de estudiantes y padres por la falta de participación y toma de decisiones. |
| | No se sienten reconocidos como interlocutores válidos. | Reconocimiento de responsabilidades. | No hay interés por las necesidades de sus hijos en el ámbito escolar. | No se reconocen como interlocutores válidos. |
| | Falta de respeto a los docentes. | | | |
| | A los docentes no les gusta dictar clase en grado sexto. | | | Falta identificación con las necesidades e intereses de los otros. |

Fuente: Elaboración propia

Manifiestan que experimentan cierto malestar frente al trato por parte de los docentes, lo cual les genera molestia, inconformismo y enojo que se evidencia en su comportamiento durante el desarrollo de las clases y como reacción a la poca intervención de los docentes para solucionar sus conflictos y darle significancia a sus problemas desde la mirada de los niños y no de los adultos. También expresan que no tienen buenas relaciones con los docentes porque a los profesores no les gusta dictar clase en grado sexto, no los escuchan, los excluyen en la toma de decisiones, no los consideran interlocutores válidos, perciben que no los respetan, no ven que haya un interés real por ellos y no se sienten cerca a sus docentes. Reconocen que sus actitudes frente a las diferentes clases no son las más adecuadas, discurso de los estudiantes que está marcado por las situaciones que experimentan en su cotidianidad.

Desde el discurso de los padres de familia se evidencia la inconformidad de estos con los docentes debido a que manifiestan que no son convocados a la institución para dialogar sobre sus hijos, no se les tiene en cuenta para participar activamente en las actividades institucionales, por lo cual, no son tenidos en cuenta en la toma de decisiones. Consideran que no existe una buena comunicación con los profesores y que estos no se identifican con las situaciones cotidianas de los niños y niñas y que no se interesan de manera directa por las necesidades de sus hijos en el ámbito escolar. Todo lo anterior lleva a que las relaciones entre docentes y estudiantes se vean marcadas por un contexto que carece de armonía, respeto y diálogo, elementos fundamentales en el proceso de aprendizaje.

Los padres de familia y los estudiantes coinciden en señalar que los docentes no han creado vínculos con los estudiantes y sólo se limitan a entregar conocimientos, lo cual ha llevado a que los estudiantes se sientan desconocidos y perciban una falta de interés por ellos, generando una

sensación de desmotivación que se manifiesta en las situaciones de convivencia y de conflicto que se presentan en el desarrollo de las clases y afecta de manera directa el desempeño académico de los estudiantes.

Esta percepción no concuerda con las respuestas dadas por los docentes donde ellos reconocen que han establecido buenas relaciones con los estudiantes en el aula de clase y argumentan que ellos cumplen con su función académica y hacen respetar las normas establecidas en el manual de convivencia, refieren que los problemas de convivencia escolar con este grupo de estudiantes se debe a otros factores como el entorno social, la falta de liderazgo por parte de las directivas del colegio y reconocimiento por parte de los estudiantes de la autoridad del maestro.

Al tratar de explicar las situaciones de convivencia que se presentan y generan los conflictos en este grupo de personas podemos decir que es un problema relacional y de comunicación porque, después del análisis realizado, se hace evidente que las relaciones que se han establecido entre estudiantes, docentes y padres de familia en el colegio están marcadas por el malestar e inconformidad frente a la responsabilidad y el rol que cada uno debe asumir en la solución de los conflictos que se presentan en el ámbito escolar; por la baja expectativa que tienen los docentes sobre los estudiantes y sus procesos escolares; por la necesidad imperiosa de una mayor participación de los padres de familia en los procesos de formación de los estudiantes; por la carencia de una comunicación asertiva entre los diferentes miembros de la comunidad educativa; porque no hay una escucha activa; porque las relaciones no se han establecido sobre la base del respeto mutuo; y, en general, por la falta de reconocimiento del otro como un ser que dentro de su diferencia es un interlocutor válido.

Claramente, la falta de diálogo cuando se interactúa más allá de lo académico afecta notoriamente el establecimiento de buenas relaciones entre los estudiantes, padres y docentes del colegio. Se comparte cotidianamente en un espacio donde la interacción social está marcada por la necesidad de relacionarse con los otros en un ambiente donde prime el bienestar social y el buen trato como elementos fundamentales para la construcción conjunta de aprendizajes para la vida en un contexto de crecimiento mutuo, de armonía y de respeto a la diferencia.

En la categoría conflicto escolar (Tabla 8) se evidencia que los conflictos que se presentan no se dan por la situación que existe sino por la opinión personal y las percepciones que tienen los estudiantes, padres de familia y docentes sobre lo sucedido y por cómo reaccionan frente a la situación en un lugar lleno de emociones como lo es la escuela. Al actuar sobre la situación casi

siempre actúan con la emoción de cada persona involucrada en el problema y se olvidan que son historias distintas que traen consigo un sinnúmero de potencialidades, por eso no se reconoce al otro en su diferencia, lo cual impide resolver el conflicto. También reconocen que falta capacitación en temas relacionados con el manejo de los conflictos en el ámbito escolar, así como que la estructura existente no brinda los espacios y tiempos para realizar esta labor.

Tabla 8

Matriz de triangulación categoría Conflicto Escolar

| | LOS ESTUDIANTES EXPRESAN: | LOS DOCENTES MANIFIESTAN: | LOS PADRES DE FAMILIA REFIEREN: | TRIANGULACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| CONFLICTO ESCOLAR RECONOCIMIENTO DEL CONFLICTO | Se echan mutuamente la culpa del posible conflicto. | Reconocen una valoración positiva por parte de ellos. | Los docentes no reconocen que falta adaptación de ellos al grupo de estudiantes. | Se tienen diferentes perspectivas y percepciones del problema. |
| | El causante del conflicto es siempre el otro. | Este grupo de estudiantes es muy conflictivo. | Los estudiantes son catalogados por los juicios subjetivos que hacen los docentes de ellos. | Entre las partes se ha roto la confianza. |
| | Reconocen que los conflictos con los docentes es por la falta de respeto. | Atribuyen la principal causa de los conflictos a factores externos. | No se considera el bienestar de cada ser humano de forma individual y colectiva. | Las percepciones mutuas de los participantes no permiten reconocer la existencia del conflicto. |
| | Los docentes no reconocen que hay maltrato por parte de ellos. | No hay disposición de las partes para el diálogo sobre el problema. | | No se valora la opinión del otro y su experiencia frente al conflicto. |

| | | | | |
|-----------------------------|--|--|--|---|
| MANEJO DEL CONFLICTO | Agresiones físicas como empujones o golpes en la cabeza. | Falta de liderazgo de las directivas. | Los profesores no saben cómo abordar las situaciones de conflicto. | Se tienen diferentes criterios para el manejo del conflicto. |
| | Actitudes negativas frente al desarrollo de las clases. | Falta de coherencia entre su actuación colectiva. | Se interviene lo menos posible en los asuntos de convivencia de los estudiantes. | No se analiza el conflicto, solo se interviene para dar una solución inmediata. |
| | No hay intervención de los docentes y padres de familia. | No existe el mismo criterio al aplicar las normas. | El manejo interno es diverso y no siempre justo. | La falta de habilidades y técnicas para el manejo de los conflictos. |
| | No se vuelven a hablar para evitar problemas. | Falta mayor vinculación de los padres de familia. | | No hay herramientas necesarias para la formación y capacitación para el manejo del conflicto. |
| | Los conflictos se resuelven de manera injusta. | Manejo justo y adecuado del conflicto. | | |

Fuente: Elaboración propia

No se piensa que la mejora de la convivencia es una tarea de todos, en este sentido cada cual trabaja de manera independiente y pone en práctica herramientas y métodos según su criterio y su experiencia, por lo que prevalece mucho el individualismo, no se proyecta un trabajo real en equipo donde prime la ayuda mutua debido a que no se ha generado sentido de pertenencia ni identidad a nivel institucional, no hay confianza y cuando no existe la confianza no es posible juntarse para ir hacia el mismo lado.

Padres de familia y estudiantes concuerdan al señalar que los profesores no saben cómo abordar las situaciones de conflicto que se presentan al interior del grupo, que procuran intervenir lo menos posible en los asuntos de convivencia de los estudiantes, dejando la tarea a los estudiantes para que resuelvan sus problemas por sí solos o a los padres de familia para que los resuelvan en casa, por lo que consideran que falta más apoyo desde el colegio para fortalecer el aspecto afectivo y motivacional que tiene el proceso de aprender.

Se infiere que los aspectos actitudinales como el afecto, la cordialidad recíproca, la simpatía, la disposición para colaborar, el esfuerzo, el entusiasmo, el amor y la empatía para mantener buenas relaciones entre todos los miembros de la comunidad son escasas porque no se han educado en ellas, entonces se desestabilizan las relaciones con los otros seres humanos y se presentan los conflictos señalados a través de los discursos de los estudiantes, padres de familia y docentes participantes del proyecto.

Por otra parte para fortalecer la validez de la información que se logró mediante la técnica de los diálogos de saberes se presentan gráficamente los datos obtenidos a través de la aplicación

de los cuestionarios estructurados así como su análisis. A efectos de comparación los cuestionarios se aplicaron simultáneamente a estudiantes, padres de familia y docentes para evidenciar sus experiencias, necesidades, intereses, sentimientos y preocupaciones en torno la convivencia en el ámbito escolar.

En la Figura 1 se observa cómo desde la perspectiva de los docentes el 100% de los participantes consideran que se han creado las condiciones necesarias para que exista una buena comunicación, lo que llevaría a que los estudiantes pueden argumentar libremente sus opiniones durante el desarrollo de sus clases, mientras que solamente el 21 % de los estudiantes y el 8% de los padres de familia están de acuerdo con esta posición. Por el contrario el 41% de los estudiantes y el 38% de los padres creen que nunca pueden argumentar libremente.

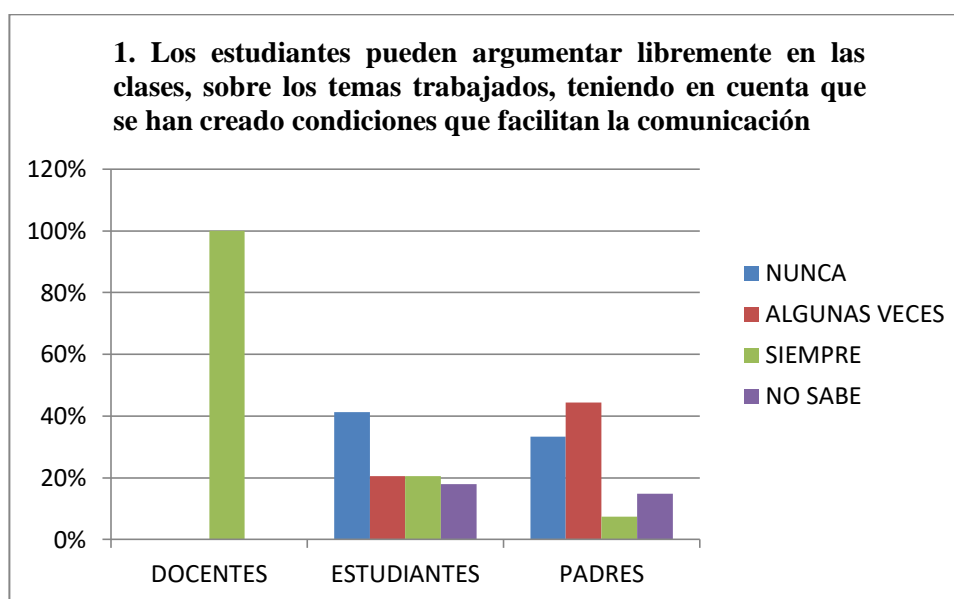


Figura 1. Percepción sobre la argumentación de los estudiantes.

En la Figura 2 las respuestas dadas por los participantes muestran que el 70% de los docentes y el 48% de los padres de familia refieren que algunas veces los estudiantes manifiestan sus puntos de vista y hacen sugerencias con respecto al desarrollo de las clases en cuanto a estrategias y metodología. Mientras que el 57% de estudiantes refieren que nunca lo hacen.

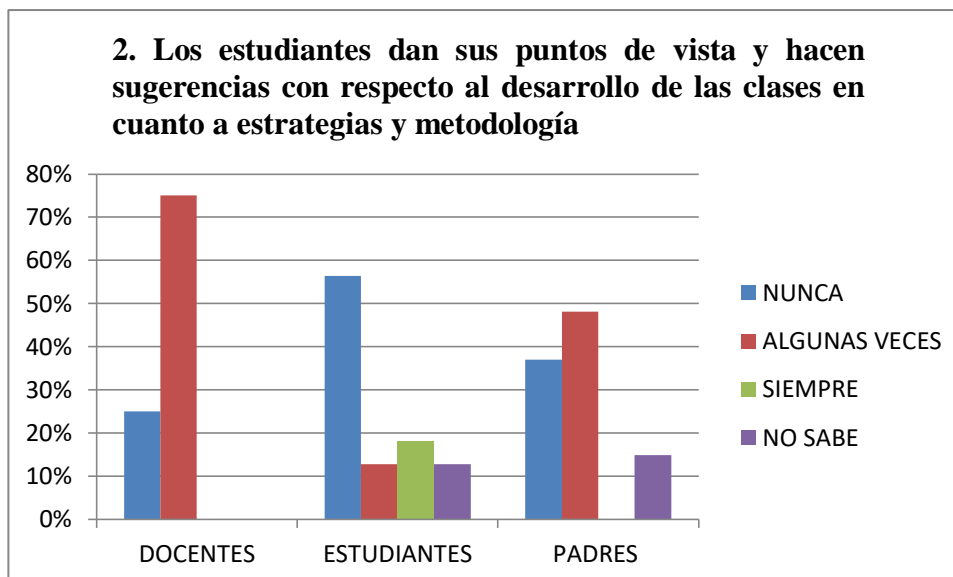


Figura 2. Percepción sobre la participación de los estudiantes en el desarrollo de las clases.

En la Figura 3 se evidencia que el 69% de los estudiantes manifiestan que siempre escuchan atentamente la información que los docentes ofrecen sobre un tema determinado durante el desarrollo de la clase, lo cual es corroborado por los padres de familia con un 52%. Por el contrario los docentes con un 50% piensan que solo algunas veces los estudiantes escuchan atentamente la información que el docente presenta para la clase.

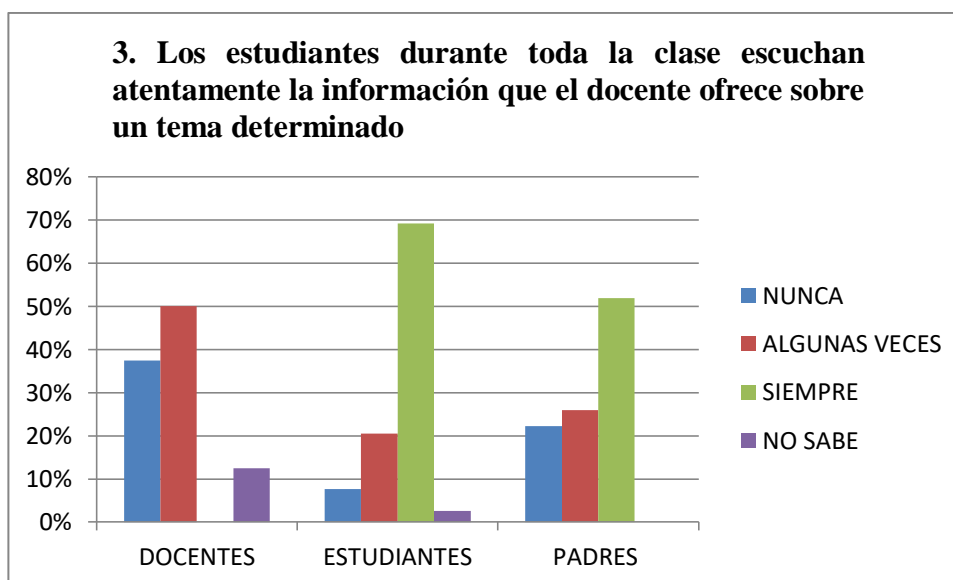


Figura 3. Percepción sobre la escucha activa de los estudiantes.

En la Figura 4 el 75% de los docentes consideran que nunca surgen conflictos durante el desarrollo de las clases motivados porque los estudiantes no escuchan al docente o no se escuchan entre ellos, contrario a lo que piensan los estudiantes y los padres de familia quienes manifiestan en un 59% y un 68% respectivamente que esta situación siempre se presenta.

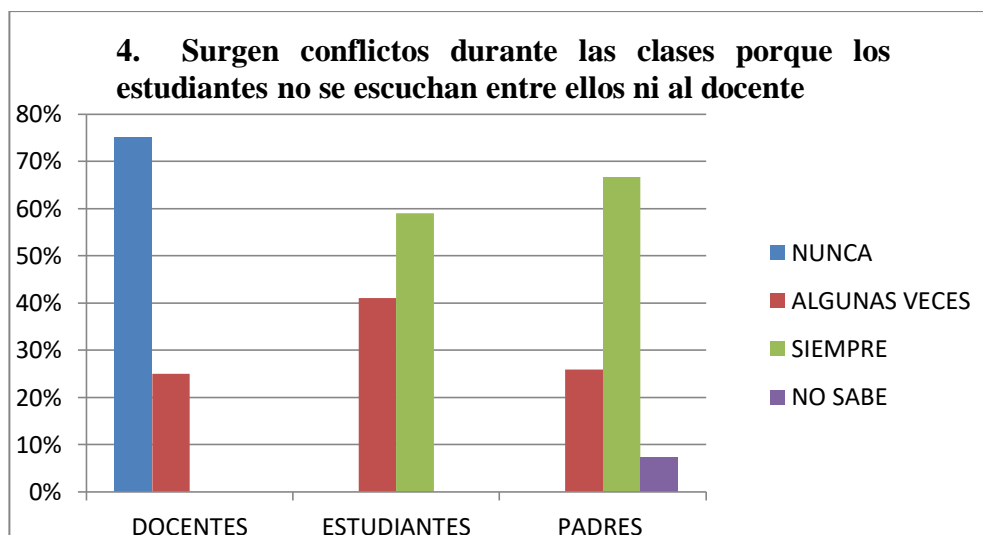


Figura 4. Percepción sobre como surgen los conflictos.

Los estudiantes consideran en un 70% que se presentan un mayor número de conflictos en el espacio escolar cuando se permite en el aula de clase la dinámica de trabajar en grupo, mientras que los docentes y los padres de familia piensan que respecto a esta pregunta la situación solo se presenta algunas veces como lo muestra la Figura 5.

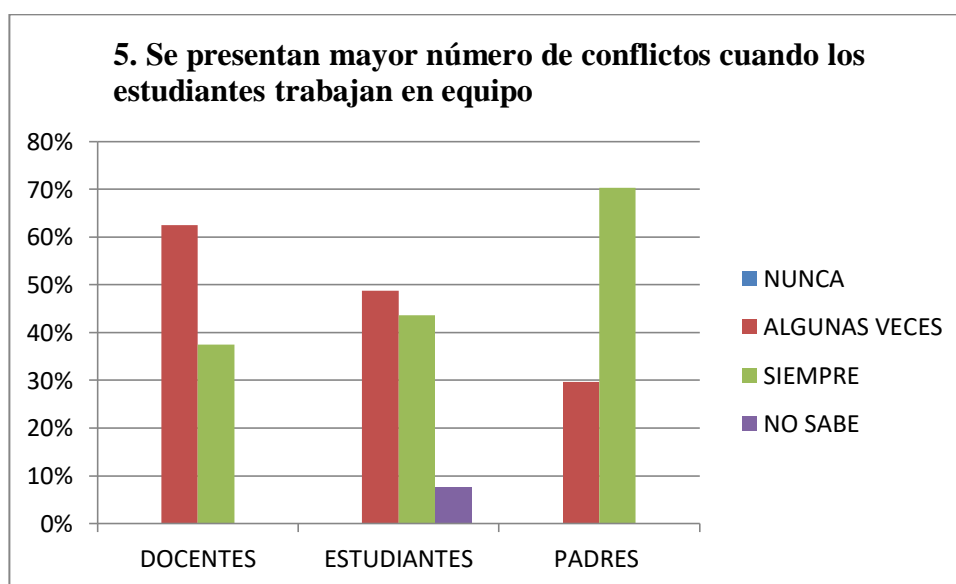


Figura 5. Percepción sobre el trabajo en equipo y el conflicto.

En un 100% los docentes manifiestan que hacen una intervención oportuna para contribuir a la solución de los conflictos que surgen entre los estudiantes dentro del colegio, mientras que en un 83% los padres de familia piensan que esa intervención se presenta solo algunas veces. Las respuestas de los estudiantes están divididas como se observa en la Figura 6.

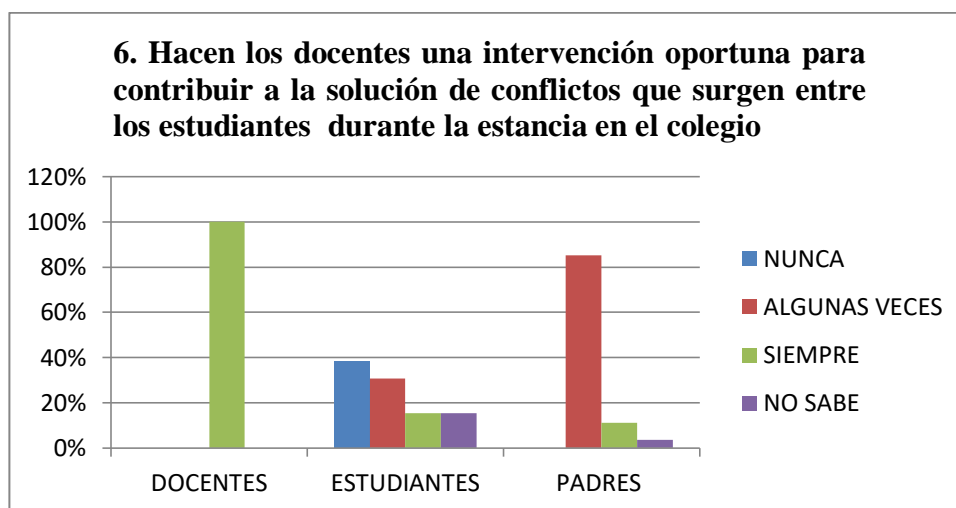


Figura 6. Percepción sobre la intervención oportuna frente al conflicto.

En la Figura 7 los docentes consideran en un 62% que las quejas de los estudiantes frente a situaciones conflictivas siempre son escuchadas por ellos y manejadas adecuadamente, lo cual es apoyado por los estudiantes en un 38%, mientras que los padres de familia refieren en un 63% que esta situación solo se presenta algunas veces.

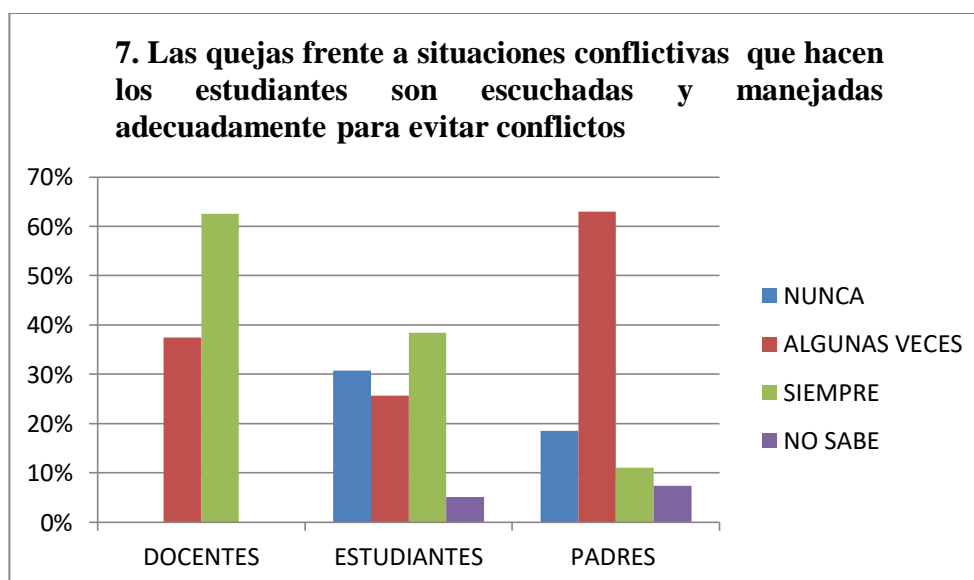


Figura 7. Percepción sobre el manejo de las quejas frente a situaciones conflictivas.

Se evidencia que mientras el 62% de los docentes consideran que algunas veces los mecanismos existentes en la institución educativa para solucionar conflictos son efectivos solamente el 18 % de los estudiantes y el 44% de los padres de familia están de acuerdo con esta posición. Por el contrario el 48% de los estudiantes y el 51% de los padres creen que nunca son efectivos los mecanismos existentes en el colegio para dar una solución positiva a los conflictos que se presentan en el contexto escolar como lo muestra la Figura 8.

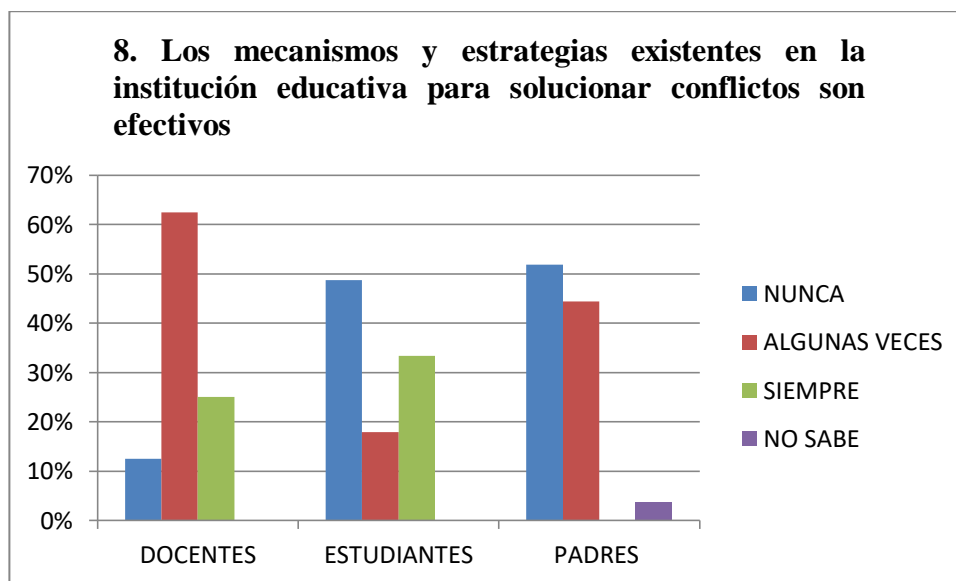


Figura 8. Percepción sobre los mecanismos para solucionar los conflictos.

El 84% de los docentes encuestados refiere que las relaciones entre estudiantes - estudiantes, estudiantes - profesores y estudiantes - padres de familia y profesores - padres de familia algunas veces son cordiales, opinión que es compartida por los estudiantes en un 58% y por los padres de familia en un 44% como se observa en la Figura 9.

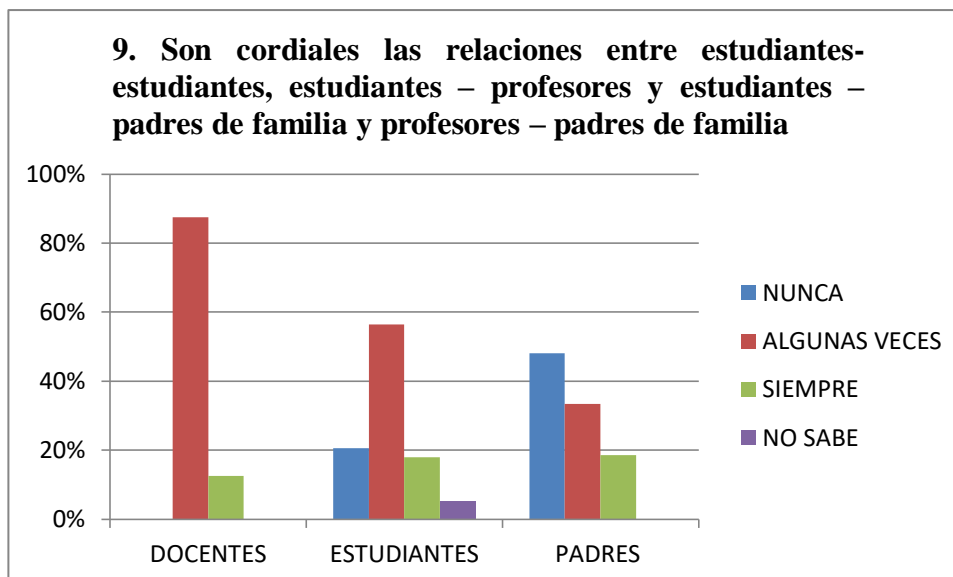


Figura 9. Percepción sobre cómo son las relaciones entre los miembros de la comunidad.

En la Figura 10 los estudiantes manifiestan en un 63% que cuando se presenta algún conflicto ellos nunca logran controlar sus emociones y normalmente actúan sin pensar ni medir las consecuencias de sus acciones frente a sí mismo y a los demás, siendo agresivos con compañeros y docentes, posición compartida por los padres de familia en un 43% y por los docentes en un 12%. Sin embargo también consideran en un porcentaje significativo que algunas veces sí controlan sus emociones y actúan pensando las consecuencias de sus acciones.

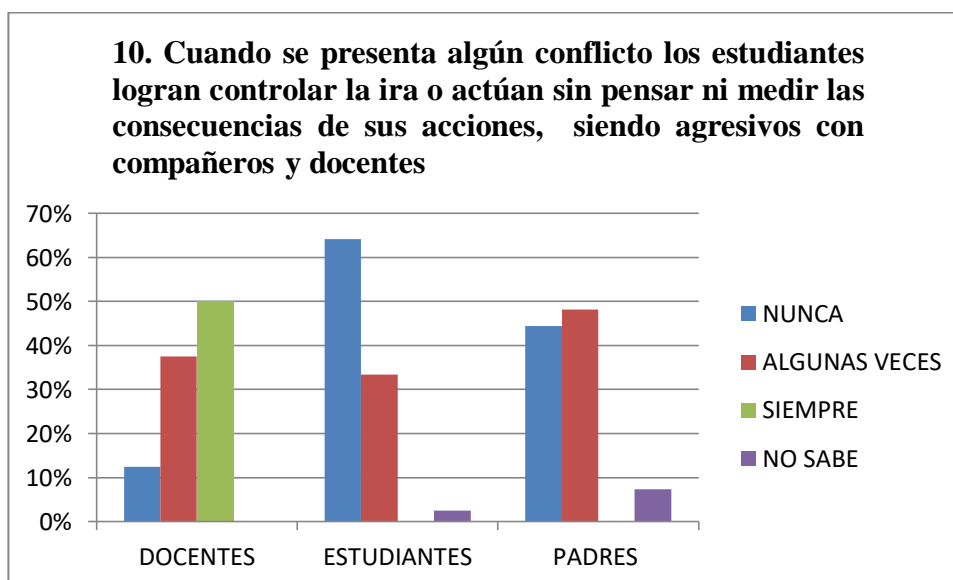


Figura 10. Percepción sobre el manejo de emociones.

Los docentes en un 100%, los estudiantes en un 78% y los padres de familia en un 87% coinciden al referir que cuando los estudiantes se enojan nunca intentan analizar la situación, calmarse y buscar soluciones alternativas de acuerdo a los datos de la Figura 11.

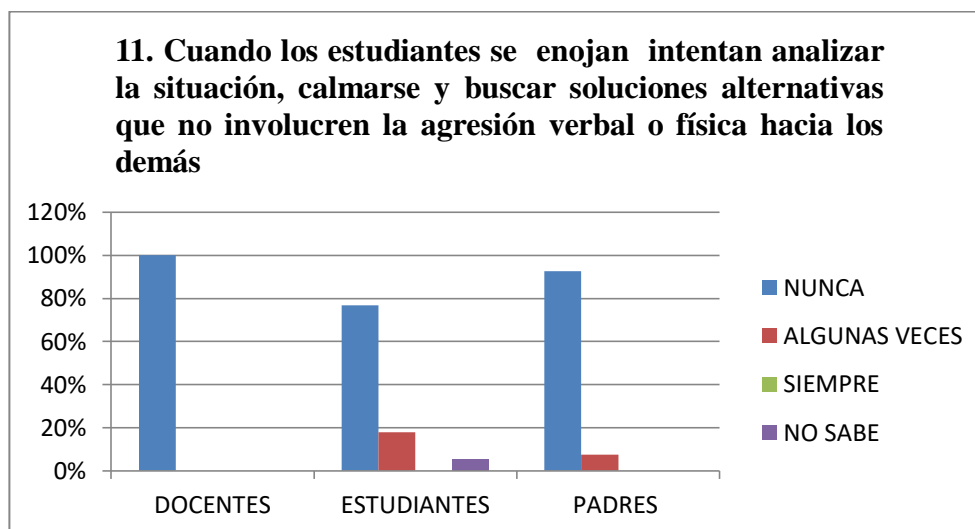


Figura 11. Percepción sobre búsqueda de soluciones al conflicto.

El 100% de los docentes, el 22% de los estudiantes y el 58% de los padres de familia consideran que siempre son necesarias nuevas estrategias que contribuyan a solucionar los conflictos que se puedan presentar en la institución educativa como lo muestra la Figura 12.

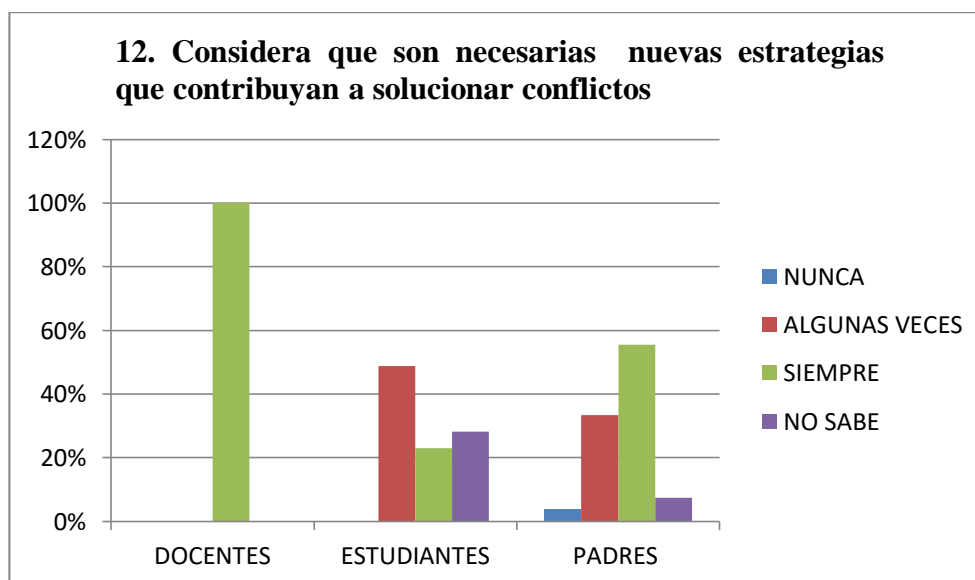


Figura 12. Percepción sobre la necesidad de nuevas estrategias para solucionar conflictos.

En la Figura 13 los docentes con un porcentaje del 74% señalan que los procesos de convivencia que se han establecido institucionalmente permiten solo algunas veces que haya un reconocimiento del conflicto cuando se presenta, posición con la que están de acuerdo los estudiantes y los padres de familia en un 52% y un 10% respectivamente. En cambio, responden en un 53% y en un 32% que no saben que responder frente a la pregunta.

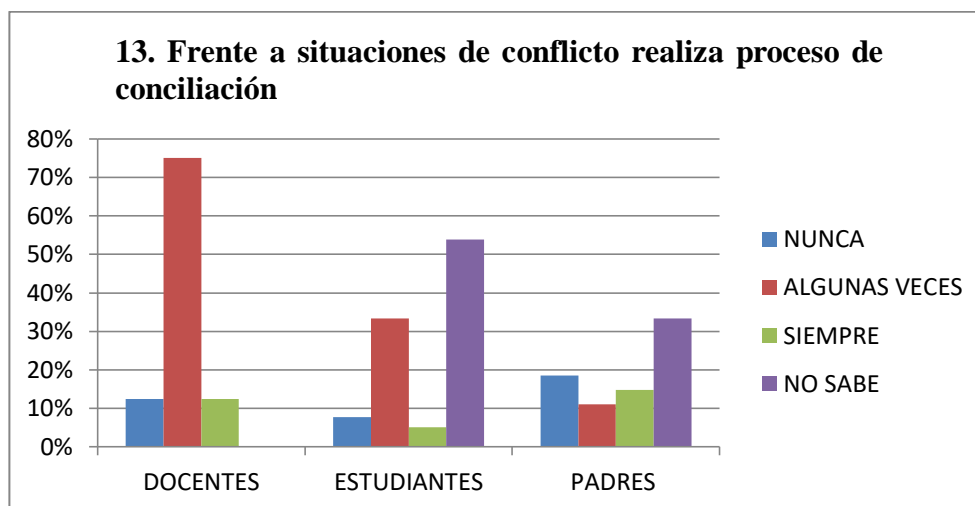


Figura 13. Percepción sobre la utilización de la conciliación.

Los estudiantes con un 67% y los padres de familia con un 52% no saben cuándo se les refiere el tema de reconocimiento del conflicto, frente al 62% de los docentes quienes manifiestan su incidencia en la convivencia solo algunas veces como lo señala la Figura 14.

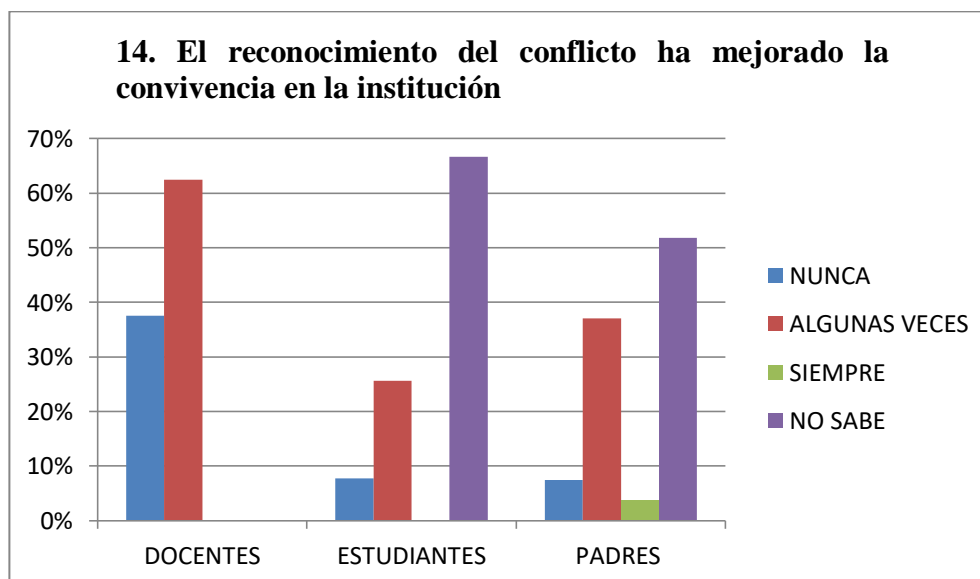


Figura 14. Percepción sobre el reconocimiento del conflicto.

Se evidencia que los estudiantes en un 73%, los docentes en un 38% y los padres de familia en un 55% no saben si el reconocimiento del conflicto ha mejorado los procesos de convivencia en la institución como se muestra en la Figura 15.

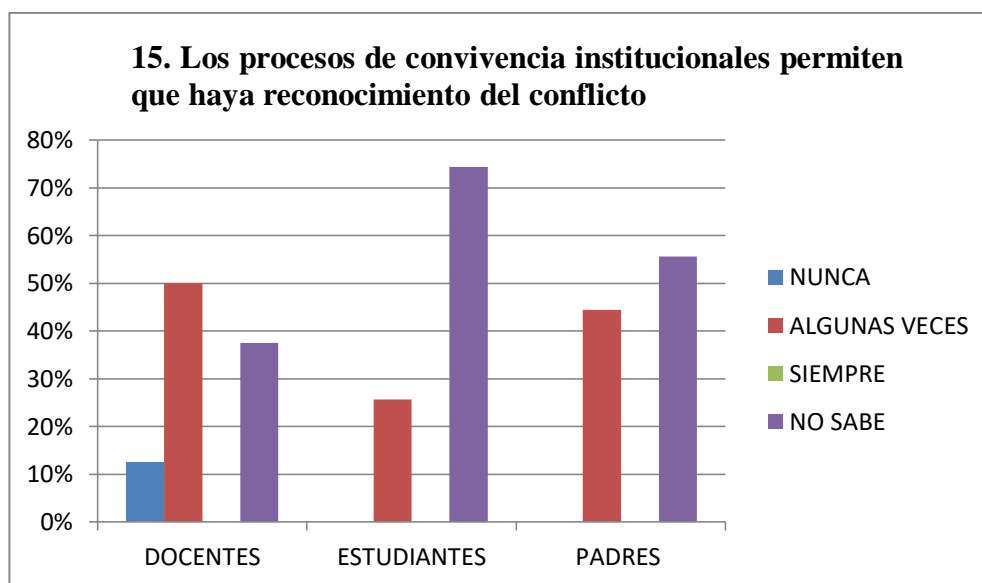


Figura 15. Percepción sobre los procesos de convivencia institucionales.

El análisis de los datos obtenidos con los cuestionarios estructurados que fueron aplicados a estudiantes, padres de familia y docentes muestran que existe una clara diferenciación entre las percepciones de los padres de familia y de los estudiantes frente a las de los docentes en lo relativo a la participación e intervención de los estudiantes de forma argumentativa y propositiva en el desarrollo de las clases.

Los padres de familia expresan que sus hijos no son tenidos en cuenta ni escuchados en el ámbito escolar, lo cual se manifiesta cuando los estudiantes refieren en sus respuestas que es poca su participación en lo concerniente a la planeación de las clases, estrategias y metodología, lo que ha posibilitado la generación de conflictos, especialmente durante el desarrollo de la dinámica de trabajo en grupo.

Los resultados ponen de manifiesto una gran discrepancia entre la percepción de los padres de familia frente a la poca y oportuna actuación de los docentes y del colegio ante situaciones de confrontación, opinión que contrasta con las respuestas de los profesores al manifestar que siempre hacen una intervención oportuna para contribuir a la solución de los conflictos que surgen entre los estudiantes dentro del colegio. Pero coinciden en expresar que los estudiantes frente a un conflicto normalmente actúan sin pensar ni medir las consecuencias de sus acciones

frente a sí mismos y a los demás, sin intentar analizar la situación y buscar soluciones alternativas que no involucren la agresión verbal o física hacia los demás.

Se hace manifiesto que los mecanismos y estrategias que existen en la institución educativa no son reconocidos con claridad por los participantes, ni son efectivos para solucionar los conflictos, por lo cual todos coinciden en manifestar que se hace necesario establecer una estrategia efectiva para reconocer, solucionar y transformar el conflicto a partir del mejoramiento de las relaciones personales, que según los datos arrojados por los cuestionarios, están marcadas por una escasa comunicación, la calidad del trato recibido, poca participación y desacuerdos, situaciones que conducen a diversas expresiones del conflicto escolar, siendo la falta de respeto hacia los propios compañeros o hacia los docentes y otros miembros de la comunidad educativa el que más relacionan por dañar el ambiente escolar.

Teniendo como base los resultados arrojados por los cuestionarios estructurados y los protocolos de los diálogos de saberes realizados en la primera fase de esta investigación, se realizó una reunión con la participación de estudiantes, padres y docentes donde se trabajó en el análisis de resultados conclusiones y perspectivas sobre la experiencia a partir de la técnica de grupo de discusión. Frases como (Anexo E) "asumimos los supuestos" , "nos molestan las actitudes", "usted no me escucha", "usted es injusto" son el resultado de poder expresarse en un grupo de discusión, de dar inicio a un proceso para entender que hay relaciones quebrantadas y que las personas son las únicas capaces de posibilitar acciones para generar cambios en sus comportamientos y en sus contextos, ese actuar es lo que va a cambiar dichas relaciones y va permitir que se pueda ver el conflicto como oportunidad de aprendizaje y crecimiento para todos, entendiendo que es vital aprender a convivir de manera armónica con los demás en un complejo mundo de relaciones y comportamientos humanos presentes en el ámbito escolar y que dan como resultado una necesidad imperiosa por parte de la comunidad educativa de buscar alternativas para responder de manera efectiva frente a los conflictos que se presentan con los maestros, los estudiantes, los padres de familia y el entorno inmediato como resultado de las relaciones sociales que se dan de manera permanente.

En la tabla 9, se presenta la triangulación de los datos obtenidos en el diálogo de saberes, los cuestionarios estructurados y el grupo de discusión para ampliar y profundizar la comprensión de la información obtenida en diferentes momentos de la investigación, lo que permitió enriquecer el proceso de investigación y llegar a unas conclusiones válidas.

Tabla 9

Matriz de Triangulación

| TRIANGULACIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA | | | | |
|--|------------------------------|--|--|--|
| CATEGORÍA | DIÁLOGO DE SABERES | CUESTIONARIOS ESTRUCTURADOS | GRUPO DE DISCUSIÓN | |
| RELACIONES | Comunicación | Dificultades en la comunicación debido a que no es asertiva, no hay una escucha activa y no se reconoce al otro como interlocutor válido. Se manifiesta la presencia de relaciones quebrantadas, marcadas en algunos casos por la falta de respeto y la desmotivación. | Inconformidad frente a la participación e intervención de los estudiantes de forma argumentativa y propositiva en el desarrollo de las clases. Los estudiantes asumen una actitud pasiva al no ser tenidos en cuenta. Carencia de escucha activa en el ámbito escolar. | Una de las dificultades es que las personas no se escuchan y no expresan sus opiniones. Las relaciones están quebrantadas marcadas por una escasa comunicación. Falta de implicación de los diferentes estamentos. |
| | Alteridad | No hay reconocimiento del otro y no se reconocen como interlocutores válidos. Insatisfacción de estudiantes y padres por la falta de participación y toma de decisiones. No se comprenden los diferentes puntos de vista y expectativas. | Reconocimiento del otro como interlocutor válido. Poca participación en la toma de decisiones concerniente a la planeación de las clases. Relaciones carentes de pertenencia y reconocimiento mutuo. | La falta de respeto hacia los propios compañeros o hacia los docentes y otros miembros de la comunidad educativa. Falta identificación con las necesidades e intereses de los otros. |
| CONFLICTO ESCOLAR | Reconocimiento del conflicto | Se tienen diferentes perspectivas y percepciones del problema lo que no permite el reconocimiento del conflicto. Entre las partes se ha roto la confianza. No se valora la opinión del otro y su experiencia frente al conflicto. | Poca y oportuna actuación de los docentes y del colegio ante situaciones de confrontación. No se analizan las situaciones de conflicto. La solución de conflictos no es efectiva. La calidad del trato recibido. | No hay un reconocimiento de la existencia del conflicto y de sus causas. Priman las necesidades e intereses sobre los colectivos y no se hace manifiesto el deseo de resolver el conflicto. |
| | Manejo del conflicto | Se tienen diferentes criterios para el manejo del conflicto. No se analiza el conflicto, solo se interviene para dar una solución inmediata. La falta de habilidades, técnicas y herramientas para el manejo de los conflictos. | Los mecanismos y estrategias que existen en la institución educativa no son reconocidos con claridad por los participantes y no son efectivos. No se reconoce que las experiencias, intereses y necesidades merecen ser tenidas en cuenta. | No existen espacios y tiempos para abordar el conflicto. Los mecanismos existentes para la resolución de los conflictos no son eficientes. La solución al conflicto no es constructiva. |

Fuente: Elaboración propia

4.2 Conclusiones del diagnóstico.

Los conflictos que se presentan en el colegio Julio Flórez están relacionados directamente con la mala comunicación, el manejo inadecuado de las situaciones conflictivas, la indisciplina, el no reconocimiento de las personas como interlocutores válidos, el maltrato físico y verbal, el trato injusto y la falta de participación, aspectos que deterioran las relaciones entre los

participantes y traen consigo consecuencias tales como la desconfianza, la ausencia de solidaridad y la carencia de trabajo cooperativo, situaciones que hacen parte del diario vivir y que no son atendidas de forma adecuada por los miembros de la institución desencadenando nuevos conflictos.

Claramente la comunicación es fundamental para alcanzar una sana convivencia, no obstante, la percepción de un grupo significativo de los participantes muestra que la expresión de las opiniones de los estudiantes frente al desarrollo de las clases, la cual implica escucharlos y darle valor a sus apreciaciones, no está siendo considerada por los docentes desde una perspectiva relacional, lo cual conlleva al deterioro y debilitamiento de las relaciones porque las dinámicas particulares de clase no reconocen al otro como un interlocutor válido, lo cual genera en ellos desmotivación frente al proceso escolar.

No se comprenden los diferentes puntos de vista y expectativas de las personas involucradas en la situación de conflicto porque no se reconoce que las experiencias de los demás merecen ser escuchadas y deben ser tomadas como punto de partida para comprender la situación y generar conocimiento a partir de integrar los intereses individuales y colectivos, así como las emociones y sentimientos para llegar a acuerdos.

El tratamiento de los conflictos que se da en el colegio deja entrever que los participantes no se sienten escuchados y parte del proceso lo que conlleva a la carencia de estrategias pensadas y diseñadas a partir de acuerdos consensuados para manejar el conflicto de tal manera que se realice una comprensión del mismo a través de su análisis y se busque transformarlo en acciones positivas, lo cual trae consigo repercusiones en las relaciones y en las dinámicas sociales que se dan en el espacio escolar afectando la convivencia al no considerar la perspectiva, deseo, voluntad y pensamiento de todos los miembros del grupo focal que representan a la población objeto de estudio.

De esta manera se da inicio a la construcción colectiva de una estrategia institucional para el desarrollo de aprendizajes que permitan dar solución al problema identificado a partir de la teoría de transformación del conflicto en el marco de la teoría relacional.

5. CONSTRUCCIÓN PARTICIPATIVA PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL CONFLICTO

La propuesta pretende liderar un proceso que lleve a una acción directiva para transformar los conflictos que se presentan en el ámbito escolar a través del mejoramiento de las relaciones entre los participantes, las cuales se mantienen en el tiempo y permiten encaminar el impulso creativo de maestros, estudiantes y padres de familia para convocar a la comunidad educativa a generar un cambio en las actitudes, a generar acciones para construir confianza a partir del mejoramiento de la comunicación entre ellos y a desarrollar empatía hacia los demás en los procesos que se desarrollan diariamente en la institución educativa.

La experiencia relacional es algo que siempre está presente en la vida de las personas, por ello para el desarrollo y fortalecimiento de sus relaciones se parte de los propios recursos personales que tienen los individuos y de su propia experiencia en las relaciones con otras personas respetando la diversidad desde lo individual de cada participante, para afrontar los diferentes conflictos que se les presentan en la vida escolar en interacción con los otros, con su entorno y consigo mismo dando continuidad al desarrollo y expresión de la personalidad.

A su vez, la propuesta lleva a aceptar que la gran diversidad cultural que se presenta en el espacio escolar es una oportunidad para el diálogo y el reconocimiento del otro, de los otros como iguales, como interlocutores válidos que están dispuestos a aprender a relacionarse con los demás; a mantener buenas relaciones fundamentadas en el respeto mutuo, el diálogo, la empatía y la confianza; a construir juntos a partir del amor y el bienestar emocional; a crear vínculos que permitan un adecuado acercamiento a los demás y a generar intensas conversaciones con los otros para poder entenderlos, sentirlos, reconocerlos y finalmente aprender a establecer mejores relaciones de convivencia en el entorno escolar, como lo afirma Maturana (2001)

Por esto digo que el amor es la emoción que funda lo social; sin aceptación del otro en la convivencia no hay fenómeno social. En otras palabras digo que sólo son sociales las relaciones que se fundan en la aceptación del otro como un legítimo otro en la convivencia, y que tal aceptación es lo que constituye una conducta de respeto (P. 45).

Las relaciones se transforman cuando se interviene sobre las metas, los intereses, los valores y las formas de pensar de los participantes, por lo cual si cambiamos las formas de actuar de las personas frente a los demás, se pueden establecer relaciones basadas en la reciprocidad y en la coexistencia desde la diversidad, la identidad relacional, la solidaridad y la confianza, lo cual

necesariamente implica un intercambio con los otros, en el sentido de dar y recibir. La teoría relacional permite “modificar la realidad actuando sobre las relaciones, es decir, induciendo cambios en el contexto y en los comportamientos de los agentes implicados mediante la modificación de las relaciones existentes” (Donati, 2011, p. 104), por eso la importancia de establecer relaciones basadas en la búsqueda del bien común.

La propuesta está dirigida al trabajo desde lo relacional en dos componentes: la creación de contextos a partir del diálogo y el análisis del conflicto para su transformación.

5.1 Autorreconocimiento y Reconocimiento del contexto.

Consiste en llevar a cabo reuniones programadas de manera periódica y sistemática con participación de estudiantes, docentes y padres de familia que trabajan de forma cooperativa para reflexionar sobre sus propias experiencias, aprendizajes y motivaciones a través del diálogo con el objetivo fundamental de trabajar en la autorreflexión y sensibilización de las personas participantes en la investigación en torno a cuatro ideas que surgieron de los debates y discusiones dadas en la etapa de análisis de los resultados arrojados en el diagnóstico:

- Comprender los diferentes puntos de vista y expectativas de las personas involucradas en la situación de conflicto.
- Reconocer que las experiencias de los demás merecen ser escuchadas y deben ser tomadas como punto de partida para comprender la situación y generar conocimiento.
- Expresar los intereses individuales y colectivos, así como las emociones y sentimientos para llegar a acuerdos.
- Buscar alternativas para entender el conflicto como una oportunidad de transformación, de cambio.

Con base en los resultados de los cuestionarios estructurados y de acuerdo con la experiencia que se tuvo en el diálogo de saberes se inició un trabajo para darle valor a la palabra en un espacio donde todos sean escuchados y sientan que lo que expresan es importante porque se están formando de manera permanente en las continuas y múltiples relaciones que establecen con los otros, experiencia que les permite actuar de manera coherente basándose en el respeto mutuo y en la práctica de valores comunes como elementos fundamentales para transformar los conflictos en el ámbito escolar. Por esta razón los participantes tomaron la decisión de organizar sus reuniones en un escenario que permitiera crear una estructura en forma de círculo propicia para el diálogo, donde todos se pudieran observar, se sintieran valorados como iguales en el proceso de compartir experiencias, pudieran argumentar sobre las necesidades y realidades que

viven cotidianamente y proponer acciones colectivas para construir aprendizajes, conocimientos y transformaciones alrededor de un discurso relacional común.

Hay que aprender con el otro, con el que no estoy de acuerdo, compartir con estas experiencias que ya coexisten en el espacio escolar y que pueden ser la base para construir, en conjunto, una manera para establecer y mantener buenas relaciones con aquellas personas con las que se han tenido inconvenientes, partiendo del respeto y el reconocimiento del otro, lo cual se puede lograr abriendo espacios de diálogo dirigidos a permitir que estudiantes, docentes y padres de familia participen más directamente en el proceso de mejoramiento de esas relaciones que ya existen. Los diálogos giraron en torno al desarrollo de talleres estructurados los cuales se planificaron y diseñaron desde las experiencias y conocimientos que surgieron en el diálogo de saberes entre los participantes, lo que hizo que el ejercicio fuera más significativo para todas las partes por ser el resultado de una construcción colectiva que tuvo en cuenta las perspectivas de todos.

El primer taller propuesto lleva por nombre “Darle valor a la palabra” (Tabla 10), y se estructuró a partir de comprender que cuando las personas se reúnen y hablan surgen posibles soluciones a problemas, generan buenas ideas, entienden al otro a partir de escucharlo, comparten prácticas y toman decisiones, de ahí la importancia de fomentar una estructura para la interacción, crear estos contextos le permite a los participantes explicar sus experiencias, les brinda la oportunidad de participar activamente en los procesos institucionales estableciendo relaciones constructivas con los otros a partir de lo que ellos discuten y acuerdan, lo cual va a permitir buscar nuevas oportunidades y fortalecer la confianza a partir del respeto.

Tabla 10

Estructura Taller Darle valor a la palabra

| PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGÍA METODOLÓGICA DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR A PARTIR DE LA TEORÍA RELACIONAL | | | |
|--|--|-----------------------|--------------|
| COMPONENTE: | Creando contextos | CATEGORÍA: | Comunicación |
| TALLER 1: | Darle valor a la palabra | TIEMPO: | 2 Horas |
| FECHA: | | LUGAR: | Salón 302 |
| MODERADOR: | CLARA BUSTAMANTE | PARTICIPANTES: | Grupo focal |
| OBJETIVO: | Reconocer el valor de la palabra como elemento fundamental en el fortalecimiento de la confianza y el mejoramiento de las relaciones en el ámbito escolar. | | |

LECTURA DE APOYO: ¿CUÁNTO VALOR TIENE TU PALABRA?

Paula Aroca 28, Julio 2013 en Psicología

“Ese sí que es un hombre de palabra”. Casi ya no se escucha a nadie decir eso hoy en día, ¿verdad? Lo cierto es que los hombres y las mujeres de palabra son bastante escasos. ¿Te has detenido a pensar cuánto vale lo que dices? Muchos opinan que para sobrevivir en este mundo competitivo es necesario mentir, decir medias verdades, romper contratos y dejar esperando a las personas. No le dan mucha importancia a cumplir su palabra, total desde que inventaron las excusas, todo el mundo queda bien. A largo plazo estos hábitos te hacen ganar la reputación de ser una persona irresponsable, insensible, y tramposa. Y la verdad es que eso no te ayudará en ningún ámbito de tu vida. Tu palabra te define. No hay nada que confiera más dignidad a una persona que la honestidad. Un gran porcentaje de promesas rotas se originan en situaciones en las que te sientes presionado a decir “sí.” El primer paso hacia la honestidad es aprender a decir “no”. Sin embargo, para poder ser honesto en este aspecto hace falta otras dos virtudes que también son bastante escasas: la humildad y la modestia.

La humildad. Aceptar que uno no lo sabe todo. Nadie lo sabe todo, entonces ¿por qué a veces nos sentimos presionados a hablar con autoridad sobre cierto tema, cuando la verdad es que nuestro conocimiento es limitado? Hasta nos da vergüenza hacer preguntas y pedir ayuda. Pues, la falta de autoestima puede estar en la raíz de actuar así. Si nos sentimos inseguros de cómo nos perciben los demás, es más probable que nos sintamos presionados a exagerar nuestras aptitudes. Si dejas claro que es la primera vez que has realizado un proyecto de este tipo, entonces los que te rodean tendrán expectativas realistas.

La modestia. Es estar consciente de tus limitaciones. Una persona madura sabe qué es capaz de lograr y cuánto tiempo le tomará. Cada persona trabaja a un ritmo diferente y dispone de diferentes cantidades de energía. Así que si frecuentemente no cumples con tus compromisos, es señal de que no te conoces lo suficiente. Por ejemplo, una persona modesta no dice que llegará en media hora cuando tiene que terminar un informe, contestar dos e-mails y cruzar la ciudad en hora pico. Para evitar esto, piensa antes de responder. La verdad es que las llamadas “mentiras piadosas”, las exageraciones y las promesas rotas socavan tu integridad. Por el otro lado, la humildad y la modestia te ayudarán a ser una persona íntegra en todos los campos de la vida.

METODOLOGIA: ACTIVIDADES

1. Describir situaciones cotidianas en las cuales se haga evidente el valor que le da a su palabra (narrativa)
2. Describir situaciones de la vida cotidiana donde se haga evidente que ha sido modesto (narrativa)
3. Describir situaciones de la vida cotidiana donde se haga evidente que ha sido humilde (narrativa)

Socializar sus experiencias. Reflexión y conclusiones

Adaptado de: <https://lamenteesmaravillosa.com/cuanto-valor-tiene-tu-palabra/> Recuperado el 6 de agosto de 2017.

En el desarrollo de este taller los participantes se caracterizaron por su puntualidad, demostraron una actitud positiva frente a las actividades y lograron expresarse libremente en una relación dialógica donde prevaleció el respeto mutuo, la flexibilidad y la calidez como elementos que conllevan al reconocimiento del otro tal como se muestra en la tabla 11 donde se relacionan algunas afirmaciones expresadas por los estudiantes, padres de familia y docentes, las cuales fueron consignadas en la relatoría del taller:

Tabla 11

Relatoría Taller: Darle valor a la palabra

| | |
|--------------------------|---|
| ESTUDIANTES | "A mí me gusta venir a las reuniones porque podemos decir lo que pensamos y los profesores se están portando bien con nosotros y les hemos cogido más confianza aunque a veces nosotros hacemos desorden " |
| PADRES DE FAMILIA | "Fue muy bueno compartir experiencias en estas reuniones se dio la oportunidad de que todos pudiéramos expresar lo que sentimos y lo que opinamos, por eso todos hacíamos el esfuerzo para asistir a las reuniones y cumplir con los compromisos y tareas" |
| DOCENTES | "yo creo que la reflexión y la escucha han ayudado mucho para que podamos dialogar de manera asertiva en un espacio agradable y sobre todo respetando las opiniones de todos, como lo dice el taller dándole valor a la palabra y siendo honestos con lo que decimos y lo que hacemos" |
| DIFICULTADES: | "La suma de esfuerzos es muy importante para desarrollar un trabajo y alcanzar metas comunes, siempre debe existir un interés por las otras personas, por las actividades que realizan a diario y por los proyectos en los que participan para poder brindarles consejos, retroalimentación y compartir contactos que puedan ser de utilidad" |
| | "...entre todos elaboramos unas reglas para considerar en cada una de las sesiones de trabajo, lo que permitió que el diálogo se diera de manera fluida y sobre la base del respeto y el trato justo" |
| | <ul style="list-style-type: none"> - No se cuenta con un espacio adecuado para las reuniones. - Muchas interrupciones de estudiantes y maestros buscando a la coordinadora. - Mucho ruido externo lo que dificultaba una buena escucha. |

Fuente: Elaboración propia

Los estudiantes, padres y docentes se deben comunicar en el espacio escolar, directamente persona a persona, estableciendo un diálogo que les permita interactuar con el otro, conocer a su interlocutor, aceptarlo como es, entenderlo en sus experiencias y sentimientos, y valorarlo desde su esencia personal, su autonomía, su libertad, para así poder, en conjunto, transformar su forma de interacción, asumiendo compromisos y acciones que contribuyan a mejorar los procesos de comunicación de manera más asertiva, respetuosa y adecuada a partir de reconocer al otro como interlocutor válido para construir aprendizajes juntos. Cuando se abre un espacio para el diálogo se está abriendo también la posibilidad de entender lo que el otro quiere decir a través de la

escucha activa y de la empatía, herramientas que ayudan a crear confianza entre los participantes y fortalecer las relaciones existentes entre ellos para enfrentar juntos los conflictos que se puedan presentar en los diferentes entornos en que se interactúa.

En este sentido, vale la pena destacar la empatía como herramienta fundamental en el proceso de interacción con los demás y en la resolución de los conflictos, debido a su importancia para comprender los sentimientos, las necesidades y las dificultades de los demás, poniéndose en el lugar del otro, y sabiendo responder de manera adecuada a sus reacciones, acciones y a su actuar para así lograr entender a los demás y ver el mundo desde la perspectiva del otro. Así, se puede considerar la empatía como una actitud de las personas para entender al otro desde su ser, como lo refiere Bermejo (2000), "en principio, es un movimiento unilateral hacia el otro; no siempre es recíproco, pero sí invita a la reciprocidad. Sobre todo, es fruto de una disposición interior que tiene que ver con los valores. La empatía lleva a la comprensión" (p. 32).

Carkhuff, citado por Bermejo (2000), manifiesta que la empatía es " la capacidad de percibir correctamente lo que experimenta otra persona y de comunicar esta percepción en un lenguaje acomodado a los sentimientos de esta" (p.32). Por ende, todos se van a mirar con sus particularidades y van a entender que para poder establecer relaciones duraderas con una persona deben primero conocerla y aceptarla porque no se trata de convencer al otro, se trata de cambiar lo pequeño, de apoyarlo, de reconocerlo, eso ayuda a cambiar la actitud porque el trabajo es a pequeña escala, pero el impacto se ve, en la persona, en la familia y en la comunidad. Con el taller de Empatía (Tabla 12) se pretende desarrollar una actitud empática en los participantes a partir de una situación empírica que les permita vivenciar lo que el otro siente y piensa.

Tabla 12

Estructura Taller de Empatía

| PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR A PARTIR DE LA TEORÍA RELACIONAL | | | |
|--|---|-----------------------|---------------------------------|
| EJE: | Creando contextos | CATEGORÍA: | Emociones |
| TALLER 3: | Taller de Empatía | TIEMPO: | 2 Horas |
| FECHA: | | LUGAR: | Biblioteca |
| MODERADOR: | CLARA BUSTAMANTE | PARTICIPANTES: | Padres de familia y estudiantes |
| OBJETIVOS: | 1. Sensibilizar a los niños y padres de familia utilizando como estrategia un cine foro sobre la película “Intensamente”. 2. Conocer las diferentes emociones que se hacen presentes cuando nos relacionamos con otras personas en el ámbito escolar. 3. Identificar las situaciones y vivencias que le generan tanto emociones positivas como negativas en el ámbito escolar. | | |
| LECTURA | Al igual que en otros procesos, los niños van aprendiendo a manejar sus emociones de manera paulatina y progresiva. Si bien las principales fuentes de aprendizaje son el ejemplo y la regulación del estrés, el aprendizaje también se puede potenciar a través de ciertas actividades, como vamos a hacer hoy a través de una película. | | |
| METODOLOGÍA: | Cine-foro proyección de la película “Intensamente” Reflexión sobre la película Actividad – Taller Socialización de experiencias | | |
| ACTIVIDADES: | 1. Conocer la emoción: Cada una de las emociones tiene un fin adaptativo y conocerlo ayuda aceptar la emoción y aprender a regularla. Los estudiantes deberán describir situaciones que le generan alegría, tristeza, desagrado, furia y temor en el espacio escolar. Socialización en plenaria. 2. Identificar las emociones en una hoja y describir brevemente lo que les pasa cuando sienten esa emoción. Finalmente, construyen con apoyo de los padres de familia unas ideas acerca de cómo se podría manejar mejor esa emoción y qué se necesita para hacerlo. | | |
| EVALUACIÓN: | Reflexión, evaluación y cierre. | | |
| PARA TENER EN CUENTA: | 1. Conocer la emoción: Desagrado te ayuda a rechazar elementos que pueden ser dañinos, desde un alimento a malos tratos. Furia te hace ver lo que no te gusta y te incita a hacer algo al respecto. Alegría te ayuda a ver, a darte cuenta y a disfrutar las cosas que te gustan y te hacen bien, junto con darte la energía necesaria para moverte y enfrentar dificultades. Tristeza te ayuda a procesar pérdidas y experiencias dolorosas. Te ayuda aprender de lo vivido, a pedir ayuda, a darte cuenta de lo que quieres y necesitas para estar bien. 2. Tomar consciencia de lo que me pasa cuando la siento: Siguiendo con el ejemplo de Furia, podría ser “me pongo rojo, me dan ganas de gritar o no me gusta que me toquen”, mientras que en tristeza “lloro y me gusta que me abracen”. | | |
| Adaptado de: http://mundomujer.cl/actividad-para-fomentar-desarrollo-emocional-basada-en-la-pelicula-intensamente/Andrea Cardemil Ricke . | | | |

Con el desarrollo de esta actividad se pretende lograr un efecto positivo sobre las relaciones al sensibilizar y reflexionar sobre las respuestas que tienen los participantes ante una situación de conflicto, de esta manera logran identificar sus propias emociones y relacionarlas con situaciones que viven en su cotidianidad para analizar qué producen dichas emociones, cómo se

demuestran, cómo afectan a los otros y qué se puede hacer para cambiarlas cuando son negativas. Por ello, su manejo debe ser una prioridad para todas las personas en la medida que afectan de manera directa las relaciones interpersonales y sociales que establecen cada día en diferentes contextos, porque al interactuar con otros se da una mejor comprensión de ellas y se puede actuar en consecuencia; por ello es fundamental comprender que el sentir del otro también cuenta, que hay que reconocer no sólo las necesidades particulares, sino también considerar los intereses de los demás para alcanzar conjuntamente mejores y mayores beneficios en un proceso de doble vía donde todos ponen y todos toman en un mundo relacional cambiante.

Reconocer y respetar la diferencia es el principio básico para crear empatía entre los participantes, facilitando una mejor comunicación entre ellos porque comprenden lo que sienten los otros, logran ponerse en su lugar y responder a los conflictos en condiciones relacionales más apropiadas al hacer una clara distinción entre la persona y el problema, al entender a través de la interacción que son personas que se asemejan, que son parecidas, que tienen intereses y metas comunes que los hace más cercanos y unidos en procura del bien común como producto del trabajo colectivo como lo expresaron los participantes durante el desarrollo del taller de empatía afirmaciones que se presentan en la tabla 13:

Tabla 13*Relatoría taller: Empatía*

| | |
|---|--|
| | "Cuando uno recibe ayuda de las otras personas, uno tiene que responder igual y con amabilidad, y hay que decir que los profesores nos han ayudado mucho y nos han dado consejos" |
| ESTUDIANTES | "Los profesores nos escuchan con atención y responden a las preguntas que tenemos y los papás siempre han sido muy amables dándonos onces casi en todas la reuniones, todos hemos trabajado muy juiciosos y nos hemos portado bien" |
| | "Sentí que todos hablaban sinceramente y cada uno contaba sus experiencias y decían como resolver los conflictos, a mí me gustó porque entendí a otras niñas que antes no me caían bien" |
| PADRES DE FAMILIA | "Los profesores son los que más aportan ideas pero los niños también aportan y eso enriquece lo que se está diciendo, hay más confianza para preguntar y comentar las experiencias aunque el grupo ha incumplido con las tareas que se habían dejado en la reunión anterior" |
| | "Uno a veces no entiende al otro y normalmente se nos olvida que todos tenemos sentimientos y solo queremos resolver nuestros problemas y nos olvidamos de las demás personas" |
| DOCENTES | "La película es muy interesante en la medida que nos permite reconocernos como seres emocionales que somos capaces de entender al otro y ponernos en su posición...el taller nos permite reconocer que podemos ser más conscientes de nuestras emociones y sentimientos" |
| DIFICULTADES: | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Hubo problemas logísticos con relación a los equipos para proyectar la película. - Se presentó un cambio de salón durante el desarrollo del cine foro lo cual cortó la dinámica de trabajo y disminuyó el tiempo de discusión y trabajo en grupo. - No asistieron todos los participantes convocados. | |

Fuente: Elaboración propia

Trabajar con los demás es darle sentido y significado a las experiencias, intereses y necesidades individuales y colectivas, es aceptar que todos son diferentes y que esa singularidad impone unos retos y otra lógica de comunicación, es hacer conexiones personales, salir de sí mismo y hacer ese encuentro con los otros en un horizonte de diálogo que les permita aprovechar cada circunstancia para crecer e ir construyendo contextos diferentes que privilegien el establecimiento de relaciones de confianza. Cuando las personas se escuchan, se expresan libremente, comparten criterios, se interesan por el otro y se apoyan crean confianza mutua y a partir de ahí la gente se compromete, se implica, aprenden de y con los otros, descubren lo que tienen y quieren hacer, y se convierten en motor de cambio al ver los conflictos de modo distinto y en una dinámica de búsqueda de oportunidades.

El taller "Una invitación para la reflexividad", (tabla 14) pretende reflexionar sobre el trabajo cooperativo a partir de entender cómo el punto de vista propio es tan importante como el

punto de vista de los demás por lo cual se debe encontrar un punto de equilibrio donde no solamente se hable sino que también se escuche, se intercambien todos los puntos de vista en un diálogo de saberes que permita expresar lo que se ha percibido del otro. El trabajo cooperativo se logra a partir de escuchar al otro porque se logra una aproximación con las diferencias entre las personas y se pueden establecer acuerdos teniendo en cuenta los intereses y necesidades de todo el grupo.

Tabla 14

Estructura Taller Una invitación para la Reflexividad

| PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR A PARTIR DE LA TEORÍA RELACIONAL | | | |
|---|--|-----------------------|---|
| COMPONENTE: | Creando contextos | CATEGORÍA: | Comunicación |
| TALLER 1: | Una invitación para la Reflexividad | TIEMPO: | 2 Horas |
| FECHA: | Abril 07 de 2017 | LUGAR: | Biblioteca |
| MODERADOR: | CLARA BUSTAMANTE | PARTICIPANTES: | 18 estudiantes, 4 docentes, 8 padres, 1 directivo |
| OBJETIVO: | Propiciar el intercambio de experiencias enmarcadas en reconocer la importancia de la comunicación desde las prácticas y los discursos de los participantes en el ámbito escolar a partir de la reflexividad individual y colectiva. | | |
| METODOLOGÍA: | | | |
| TALLER REFLEXIVIDAD: | | | |
| En un primer momento el taller se desarrollará a partir de la generación de mesas de trabajo en torno a cuatro preguntas: | | | |
| ¿Qué hacemos para comunicarnos? | | | |
| ¿Por qué nos comunicamos? | | | |
| ¿Para qué nos comunicamos? | | | |
| ¿Cómo nos comunicamos? | | | |
| Cada mesa de trabajo se concentra específicamente en sólo una de las preguntas propuestas para ir generando un espacio de diálogo donde los docentes, los estudiantes, los padres de familia y un directivo docente se reconozcan como miembros activos de la reflexión y participantes directos de las conclusiones y creaciones aportadas por cada grupo. En este espacio de reflexión se pueden compartir experiencias, escuchar otros puntos de vista, plantear preguntas, dudas e inquietudes, así como proponer alternativas de solución de manera cooperativa. | | | |
| Se debe elegir una persona encargada de socializar el trabajo realizado, quien permanecerá todo el tiempo de la actividad en la misma mesa de trabajo – los demás rotarán - y será el responsable de liderar a los otros integrantes de las otras mesas para la hacer la discusión y hacer nuevas aportaciones a la pregunta correspondiente. La rotación se llevará a cabo cada 15 minutos y se repetirá la misma dinámica. | | | |
| En un segundo momento y terminada la rotación se desarrolla una plenaria de conclusiones donde cada mesa de trabajo presenta la síntesis de las reflexiones y escribe en el tablero las ideas principales surgidas en el diálogo y las propuestas para trabajar la comunicación entre los participantes. | | | |
| EVALUACIÓN: | En un tercer momento se presenta un espacio para compartir unas onces y hacer la evaluación de la experiencia. | | |

Fuente: Elaboración propia

Con esta actividad se está impulsando la reflexividad personal y la reflexividad colectiva en la medida que se está analizando una situación particular desde el propio punto de vista pero también desde la perspectiva de los otros con quienes se comparte el espacio escolar. Se trata de entender y conectarse con una realidad que necesita ser transformada a partir de reconocer en la experiencia práctica de los participantes la importancia de las relaciones con los demás y con el mundo para crear las condiciones necesarias de cambio. Donati (2010), define la reflexividad “como la capacidad del pensamiento de extraer las consecuencias del objeto de su pensamiento” (p. 6).

Seguir dialogando es la intención de esta propuesta para que los participantes se den cuenta que la palabra transforma y que todos los demás, con quienes se interactúa a diario, son oportunidades de encuentro con “el otro” en escenarios cada vez más diversos que exigen tener la capacidad de interactuar con cualquiera, respetando su singularidad.

Hay que insistir en que no hay que buscar la uniformidad sino la unidad de criterios respetando y valorando el carácter de cada persona, reconociéndolo en su ser. Se interactúa de manera permanente con un grupo de personas y se intervienen los comportamientos a partir de la experiencia individual y colectiva para reconocer en una acción comunicativa las ideas y opiniones propias y las de los demás, las motivaciones propias y las de los otros, así como las diversas maneras de actuar para construir identidad y se logran resultados porque las personas se conocen mejor entre sí, comprenden los intereses de cada uno y mejoran sus relaciones, su confianza y compromiso con el grupo, lo que los lleva a realizar acciones encaminadas a cambiar sus contextos en procura de alcanzar metas comunes que favorezcan la sana convivencia.

Tabla 15*Relatoría Taller Reflexividad*

| | |
|---|--|
| | "Nos gustó participar y hacer preguntas y contar lo que nos pasa en el colegio" |
| ESTUDIANTES | "Cada uno tiene derecho a expresarse de acuerdo a como es" |
| | "Nos podemos equivocar y nos corrigen sin que nos molestemos" |
| | "nos estamos viendo con otros ojos" |
| PADRES DE FAMILIA | "Se fue creando confianza entre todos, nos volvimos un grupo y gracias al diálogo tenemos unos vínculos muy fuertes donde nos comenzamos a interesar por los demás al poder reflexionar sobre nosotros y sobre los otros a partir de las preguntas" |
| DOCENTES | "Escuchamos las perspectivas, opiniones, intereses y necesidades de los estudiantes y padres de familia y eso motiva nuestro trabajo porque las actividades para la propuesta las estamos construyendo entre todos y eso produce cambios en las personas y en los colectivos" |
| DIFICULTADES: | |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Hubo incumplimiento de los compromisos adquiridos con relación a la puntualidad y el desarrollo de las tareas. - Los estudiantes tuvieron dificultad para asistir a las sesiones debido a que algunos docentes no les dieron permiso para ausentarse de sus clases. - Las interrupciones son permanentes, esto dificulta el desarrollo del taller. |
| OBSERVACIONES: Los padres de familia compartieron unas onces con todos los participantes, lo cual permitió un espacio para otro tipo de encuentro. | |

Fuente: Elaboración propia

Otra herramienta que se debe trabajar cuando se quiere mejorar la comunicación dentro del proceso de transformación de los conflictos en el ámbito escolar es la asertividad, que define Castanyer (2000) como "la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás." De ahí la importancia de empoderar a estudiantes, padres de familia y docentes al reconocer que los otros son pares que tienen los mismos derechos, los cuales deben ser respetados, por eso es importante saber que se puede expresar lo que se piensa, manifestar que no se está de acuerdo, defender los derechos, siempre y cuando se haga sin agredir al otro, se trata de pensar en el otro también como sujeto de derechos del cual también se puede aprender.

Tabla 16

Estructura Taller de Escucha activa

| PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR A PARTIR DE LA TEORÍA RELACIONAL | | | |
|--|---|-----------------------|--------------|
| COMPONENTE: | Creando Contextos | CATEGORÍA: | Comunicación |
| TALLER 1: | Escucha activa | TIEMPO: | 2 Horas |
| FECHA: | | LUGAR: | Salón 302 |
| MODERADOR: | Samuel Castro | PARTICIPANTES: | Grupo focal |
| OBJETIVOS: | Identificar y enriquecer las técnicas de comunicación que mejorarán los procedimientos de resolución de conflictos. | | |
| METODOLOGÍA: | Taller basado en técnicas de escucha activa con reflexión. | | |
| LECTURA: | <p>Escuchar activamente es una técnica de comunicación esencial para una resolución productiva de conflictos. Quien lo hace, usa las conductas no verbales (tales como el contacto visual y los gestos) así como las conductas verbales (tono de voz, preguntas abiertas, reformulación, síntesis) para demostrar a la persona con quien habla que está prestando atención.</p> <p>Para ser un comunicador efectivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hacer contacto visual. - Mirar la postura corporal y las expresiones faciales del interlocutor. - Buscar crear empatía y tratar de entender los sentimientos, pensamientos y acciones del otro. - Evitar interrumpir y permitir que el otro termine, aunque ya sepa qué quiere decir. - Hacer preguntas para aclarar la información. - Sonreír y asentir para mostrar su interés. - Escuchar aunque no le guste la persona que habla o lo que dice. - Ignorar cosas externas que puedan distraer. - Estar atento a las cuestiones importantes y las recuerda. - Evitar juzgar lo que se dice (se mantiene neutral). | | |
| ACTIVIDADES: | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pida a los participantes que formen parejas para este ejercicio. Haga que los integrantes de las parejas se sienten uno frente al otro y decidan quién hablará y quien escuchará primero. (Todos tendrán la oportunidad de cumplir ambos roles.) 2. Defina el procedimiento de la siguiente manera. El que hable elegirá un tema y hablará unos cinco minutos. Durante este tiempo, el que escuche debe exhibir el mayor número de conductas de escucha activa que sea posible. El que escuche también puede alentar, clarificar, reformular, sintetizar, reflexionar y convalidar. 3. Pasados cinco minutos, diga a las parejas que cambien los roles. 4. Después de cinco minutos más, detenga el ejercicio y dé a los participantes un tiempo para completar la lista de control, cada uno en relación con su propia conducta de escucha. 5. Haga que los integrantes de las parejas discutan entre sí las respuestas a la lista de control, dando ejemplos de conductas de escucha activa y analizando qué fue fácil y qué difícil de la actividad. 6. Haga las siguientes preguntas de procedimiento para enriquecer la discusión: <ol style="list-style-type: none"> a. De las técnicas de escucha activa incluidas en el cuestionario, ¿cuáles aplicó y cuáles no? b. ¿Qué fue fácil de este ejercicio? c. ¿Qué fue difícil de este ejercicio? ¿Qué barreras a la escucha activa identificó? | | |
| EVALUACIÓN: | Los participantes evalúan la actividad y sus aprendizajes. | | |

Fuente: Adaptado de Peer mediation conflict resolution in schools (Guía de Programa, pág. 55) por F. Schrupf, D. Crawford y H. C. Usadel, 1991, Champaign, IL: Research Press. Copyright 1991 de los autores.

Es así como las relaciones se construyen en la interacción con los otros y están basadas en el principio de solidaridad, en cuanto la persona tiene el poder de ser ella misma, pero también el poder de descubrir al otro y en ese proceso se apropia de elementos y actitudes que desde sus condiciones le son significativos, que lo distinguen de los demás, pero que a su vez le permiten identificarse con los otros y con su contexto porque le da sentido a estas referencias compartidas y al conocimiento generado a partir de las experiencias. Sobre el principio de solidaridad, la teoría relacional lo identifica como “las nuevas formas de ciudadanía y la emergencia de nuevos sujetos sociales que, a través de la creación de nuevas formas de relación, ponen en común intenciones, objetivos y finalidades comunes -re-fero- y generan así vínculos recíprocos y compromisos -re-ligo- para la consecución del bien común” (Donati, 1997, p.10).

Cada situación da lugar a una relación en la cual se le da significado a las experiencias y se desarrollan procesos de identidad como resultado de las múltiples interacciones, las cuales están marcadas por la influencia recíproca de cada uno. Desde esta perspectiva también se está aportando a la construcción de la identidad personal y colectiva como una parte fundamental en la transformación del conflicto, conecta intereses, relaciona diferentes formas culturales que proporciona el contexto y crea lazos de afinidad, lo cual les da capacidad de decisión a las personas.

Tabla 17*Relatoría Taller Escucha Activa*

| | |
|--|---|
| ESTUDIANTES | <p>"...nosotros podemos aprender de los compañeros cuando los escuchamos y ellos todo el tiempo nos están aportando"</p> <p>"Nos conocemos más y hablamos más"</p> |
| PADRES DE FAMILIA | <p>"Cuando fuimos conociendo a todas las personas del grupo, pudimos hablar con más tranquilidad, sin pena y nos sentimos más optimistas a la hora de solucionar los problemas porque todos nos escuchamos con atención y tratamos de ver lo que el otro quería decirnos"</p> <p>"Fue muy bueno compartir experiencias en estas reuniones se dio la oportunidad de que todos pudiéramos expresar lo que sentimos y lo que opinamos por eso, todos hacíamos el esfuerzo para asistir a las reuniones y cumplir con los compromisos y las tareas"</p> |
| DOCENTES | <p>"Dialogar necesariamente es escuchar al otro, respetar lo que tiene que decir, respetar el uso de la palabra, no burlarse de lo que algunos expresan para así poder entendernos entre todos y no agredirnos cuando intentamos resolver los conflictos"</p> <p>"Solicitamos que nos escuchemos, entendiendo que para ello se tiene que prestar atención para comprender los planteamientos de las demás personas y así poder acercarnos, porque vemos que ese acercamiento funciona para hacer cambios en nosotros y en los demás"</p> |
| <p>DIFICULTADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los participantes quieren todos hablar y es muy difícil es ejercicio de escucha. - No se alcanza a terminar el taller en el tiempo previsto, razón por la cual, algunos de los participantes se tienen que retirar del mismo. - Se informa a los participantes la dificultad para concertar otros tiempos debido a la recuperación del tiempo de los maestros por el paro de educadores. | |

Fuente: Elaboración propia

5.2 Aprendiendo colectivamente el conflicto.

En el mundo relacional es de vital importancia saber expresar cómo se ven las cosas desde un punto de vista personal pero sin desconocer lo que piensa el otro, establecer posiciones claras aceptando las limitaciones propias y las de los demás, aprender a ver la diferencia como una oportunidad de cambio, de transformación, de crecimiento; y comprender que la reciprocidad y la solidaridad son necesarias para crear vínculos de pertenencia y de confianza recíproca que promuevan el compromiso y la responsabilidad de todos frente al fortalecimiento de la convivencia escolar, lo que implica hacer uso de la comunicación asertiva.

Las personas comunican sus intereses y necesidades de diferentes formas, las cuales se deben tener en cuenta al momento de analizar los conflictos y buscar las estrategias para su transformación, así podemos encontrar una comunicación escasa donde se aceptan los argumentos de los demás y no se presenta ninguna postura de los intereses e ideas propias, una comunicación que se centra en la imposición de las opiniones e ideas propias desestimando al

otro y una comunicación asertiva que comunica las ideas propias y las defiende sin dañar al otro, buscando soluciones que satisfagan a todos. De ahí que sea importante desarrollar el taller “Escucha activa y estilos de comunicación” (Tabla 18) para que las partes involucradas tomen conciencia que la manera como se comunican se puede interpretar de diferentes formas e inciden directamente en la toma de decisiones.

Tabla 18

Estructura Taller Escucha activa y estilos de comunicación

| PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR A PARTIR DE LA TEORÍA RELACIONAL | | | |
|--|--|-----------------------|--------------|
| COMPONENTE: | Creando Contextos | CATEGORÍA: | Comunicación |
| TALLER 1: | Escucha activa y estilos de comunicación | TIEMPO: | 2 Horas |
| MODERADOR: | CLARA BUSTAMANTE | PARTICIPANTES: | Grupo Focal |
| OBJETIVOS: | <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los diferentes estilos de comunicación como elemento transformador de conflictos. - Reflexionar sobre la forma de comunicarse que cada individuo asume en la transformación del conflicto. | | |
| METODOLOGÍA: | Taller basado en aprendizaje experiencial con reflexión | | |
| ACTIVIDADES: | <p>1. Comuniquémonos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se reúne al grupo en círculo y se entregan dos tarjetas en blanco y un marcador a cada participante. Se solicita que en una tarjeta escriban una frase o palabra negativa y en la otra una frase o palabra positiva. - Una vez escritas las frases o palabras se les pide a los participantes que las peguen alrededor del salón. Se solicita a los participantes comenzar a caminar por todo el salón hablando de lo que quieran sin establecer conversación con otro, el moderador propone los niveles de sonido, susurro, bajo, normal, alto, grito, y los combina durante el ejercicio. - En un momento el moderador solicita a los participantes que lean las frases escritas y caminen variando los tonos de voz y combinándolo con expresiones de diferentes emociones. <p>2. Socialicemos la experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el mismo círculo se abre la oportunidad para que comenten lo que sintieron en el desarrollo de la actividad. Se realizarán preguntas en torno a las frases dichas. - Las descripciones realizadas se amplían a las situaciones de la vida real, específicamente en esos momentos en que la forma de comunicarnos ha generado problemas en la cotidianidad, aclarando que cuando se está ante un conflicto la información recibida y dada está mediada por el proceso comunicativo entre las partes. <p>3. Aprendamos sobre los estilos de comunicación:</p> <p>Se presentan brevemente los estilos de comunicación existentes en el conflicto y de qué forma cada tipo de comunicación transforma el conflicto. Todo esto se hace con la participación de los integrantes del grupo a quienes se les invita a que hablen sobre sus problemas al dialogar.</p> | | |
| EVALUACIÓN: | <ul style="list-style-type: none"> - Se insiste en que una de las dificultades es contar con los espacios y tiempos adecuados para el desarrollo de los talleres y mejorar la puntualidad. - Centrarnos en el tema porque en muchas ocasiones solo nos quejamos. | | |
| RELATORÍA: | <p>"Uno quiere solucionar el problema pero los otros abusan de la confianza que uno les da y finalmente cada quien piensa sólo en lo mejor para ellos entonces no nos ponemos de acuerdo y nos mandan a coordinación" (E)</p> <p>"Hay que ponerse de acuerdo para encontrar soluciones"(P)</p> <p>"Siento que estas charlas sí mejoran la comunicación y promueven procesos de mejora aunque de manera lenta" (D)</p> | | |
| Adaptado de: https://cruzrojacolombiana.org.pdf.guiatransformacion/ conflictos/ .Recuperado el 25 de agosto de 2017... | | | |

La propuesta se dirige a que los participantes aprendan que las posturas individuales surgen como la mejor solución que tienen las personas para dar término al problema, por lo cual cada implicado tiene su propia solución y en general no tienen nada en común, lo que no permite llegar a acuerdos, mientras que las necesidades son la causa real del conflicto, por lo que se debe enfatizar en aprender a reconocerlas, clasificarlas y saber expresarlas para saber con acierto cuál es el problema y encontrar soluciones más amplias y creativas donde las partes queden satisfechas y logren llegar a acuerdos.

La actividad (Tabla 19) está dirigida a que los participantes vean el conflicto como una oportunidad para trabajar de manera constructiva hacia la consecución de metas comunes con una actitud abierta hacia la colaboración para obtener beneficios conjuntos, por eso una adecuada comunicación se hace imprescindible en el fortalecimiento y cambio de las relaciones sociales cuando se presenta un conflicto y hay que darle solución, para ello, se debe reconocer el problema detrás del conflicto, comunicar de manera clara y precisa los intereses de cada una de las partes involucradas, argumentar los diferentes puntos de vista y las percepciones sobre la situación y proponer soluciones creativas y cooperativas.

Tabla 19

Estructura Taller Entendiendo el conflicto

| PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR A PARTIR DE LA TEORÍA RELACIONAL | |
|---|--|
| COMPONENTE: | Transformación del conflicto |
| CATEGORÍA: | Conflicto Escolar |
| TALLER 1: | Entendiendo el conflicto |
| MODERADOR: | Docente |
| PARTICIPANTES: | Grupo focal |
| TIEMPO: | 2 Horas |
| OBJETIVOS: | <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las partes del conflicto y su dinámica. - Proponer estrategias individuales y colectivas de transformación de conflictos. |
| METODOLOGÍA: | Cine foro |
| ACTIVIDADES: | |
| <p><i>Presentación de la película</i> colombiana de Rodrigo Triana “Como el gato y el ratón”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizar grupos de trabajo con representación de padres, estudiantes y docentes para identificar los diferentes conflictos que observaron en la película y seleccionar uno de acuerdo al interés del grupo. <p><i>Mesas de discusión para analizar el conflicto:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Qué sucedió concretamente? Describir la situación que se presentó en el conflicto seleccionado. Relacionar información relevante cómo y dónde se presentó, quiénes participaron y cuándo sucedió. Se solicita no utilizar ataques a las otras partes, utilizar un vocabulario adecuado, no utilizar prejuicios. 2. Expresar: <ul style="list-style-type: none"> - Lo que sintieron los involucrados frente a la situación. - Desde las necesidades del grupo explicar por qué les afecta la situación. - Describir cuál fue el origen del conflicto - Qué peticiones y concesiones podrían hacerse frente a la situación. 3. Encontrar soluciones: Póngase en el lugar de los involucrados para buscar soluciones y escuche todas las propuestas de soluciones posibles. <p><i>Socialización:</i></p> <p>Cada grupo contará su experiencia en el desarrollo del taller y las conclusiones a las que llegaron para identificar colectivamente algunas habilidades que pueden utilizar en el día a día en el ámbito escolar para transformar los conflictos.</p> | |
| EVALUACIÓN: | |
| <ul style="list-style-type: none"> - La actividad se desarrolló en los tiempos y espacios previstos y la participación del grupo fue muy activa en cuanto al aporte de ideas y soluciones con relación a la película. - La temática fue bien recibida y el ejercicio se desarrolló con el apoyo permanente del monitor, quien aclaró dudas e inquietudes sobre cómo analizar los conflictos. | |
| RELATORÍA: | |
| <p>“De pronto, si hay una situación donde nos peleemos o haya una discusión, es importante calmarnos y después tratar de dialogar para poderlo solucionar, pienso que uno debe aprender lo que le enseñan y a nosotros después nos toca enseñarle a los demás así sea con el ejemplo...” (P)</p> <p>"Llegamos a acuerdos a partir de la reflexión compartida y antes pensamos sólo en las necesidades de cada uno" (D)</p> <p>" nosotros somos de acuerdo a como es el profesor y por eso a algunos les tenemos más confianza porque nos escuchan y nos entienden más" (E)</p> | |
| Fuente: Elaboración propia | |

Transformar el conflicto implica hacer una clara diferenciación entre la persona y el problema, la persona debe ser vista como ese alguien con quien se tiene un problema y con quien se tiene que resolver, de ahí que sea importante que las partes puedan expresar sus percepciones y escuchar las de los demás, para ello se hace necesario utilizar mecanismos que posibiliten la comunicación asertiva, la escucha activa y la empatía, en procura de entender los puntos de vista de los demás, sus sentimientos, necesidades e intereses y aprender a reconocerlos para establecer pautas que lleven a tratar el problema y encontrar de manera cooperativa soluciones que sean aceptadas por las partes involucradas.

En la medida que cada cual cumpla con sus responsabilidades y compromisos, aprecien de forma positiva los acuerdos establecidos entre todos los implicados, aprendan a ver un mundo distinto, entiendan las relaciones de manera distinta y busquen en conjunto otras soluciones a los conflictos a partir de compartir y dar valor a las experiencias y a los conocimientos de las personas implicadas; se pueden crear nuevos contextos que favorezcan el mejoramiento de las relaciones y por ende permitan la transformación de los conflictos

Para analizar el conflicto (Tabla 20) se estableció una dinámica de trabajo con base en el respeto mutuo. En primera instancia se solicita hacer la narración de los hechos en primera persona para dar lugar a un aprendizaje centrado en el conocimiento que tienen los participantes sobre sí mismos, luego expresar sus percepciones, sentimientos, intereses y necesidades siempre de forma positiva, y finalmente, considerar los procesos previos como se han resuelto otros conflictos para abrir la posibilidad de aprender de los errores y de los aciertos. De esta manera se crean las condiciones para reflexionar sobre quién lo origino, quiénes participaron, cómo se presentó y cómo se podría solucionar el conflicto.

Tabla 20

Estructura Taller Análisis del conflicto

| PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR A PARTIR DE LA TEORÍA RELACIONAL | | | |
|--|--|-----------------------|-------------------|
| EJE: | Transformación del conflicto | CATEGORÍA: | Conflicto Escolar |
| TALLER 1: | Análisis del conflicto | TIEMPO: | 2 Horas |
| FECHA: | | LUGAR: | |
| MODERADOR: | Clara Bustamante | PARTICIPANTES: | Grupo Focal |
| OBJETIVO: | Analizar el conflicto a partir de los tres factores propuestos por Lederach: La persona, el proceso y el problema. | | |

METODOLOGÍA:

Cómo analizar el conflicto.

Las personas:

1. Identificar las partes: ¿Quiénes son las partes? ¿Hay otros implicados? ¿Alguien puede ayudar a solucionar el conflicto? ¿Quién tiene capacidad para tomar decisiones?
2. Identificar las emociones:
 - Lo que sintió frente a la situación. (sentí rabia y me molesté mucho)
 - Desde las necesidades humanas explicar por qué le afecta la situación. (es mi maleta, ahí están mis útiles escolares para poder estudiar)
 - Hacer peticiones y concesiones. (Quiero que no vuelvan a hacer esto, que repongan lo que dañaron y me pidan excusas. de mi parte yo reconozco que dejé abandonada mi maleta y debo ser más cuidadosa).

El Proceso:

1. En qué fase se encuentra el conflicto? ¿Qué intentos de solución ha habido?
2. Identificar la relación y la comunicación:
 - ¿Cómo es la relación entre las partes? - ¿Qué importancia tiene la relación entre las partes?
 - ¿Qué tipo de comunicación hay entre las partes?

El Problema:

1. ¿Qué sucedió concretamente?
 - Relacionar la información relevante como dónde se presentó, quiénes participaron y cuándo sucedió.
 - ¿Cuáles son los puntos en lo que hay desacuerdo? ¿Qué postura han adoptado las partes?
 - ¿Qué contribuyó a que el problema se convirtiera en conflicto? ¿Cómo se habría podido resolver el conflicto?

EVALUACIÓN: Los participantes manifiestan que les gusto el ejercicio, que el taller anterior les permitió poder analizar el conflicto escolar y llegar a soluciones entre todos. La sesión de hoy tuvo más orden y se evidencio el trabajo en equipo. La dificultad sigue siendo el tiempo insuficiente para la reunión y la no asistencia de todas las personas convocadas.

RELATORÍA:

“Nunca nos habían hablado de analizar el conflicto, pero estoy totalmente de acuerdo que lo más importante son las personas, y cuándo se piensan en ellas y se procura entenderlas de acuerdo a sus necesidades y lo que piensa se puede llegar a entender por qué pasó el problema y cómo se puede solucionar de otra manera que no sea con la violencia...”(P)

"Siempre se contó con la buena voluntad de todos" (P)

"Estamos dispuestos a colaborar..."(D)

"En estas reuniones si he podido hablar y no me da miedo" (E)

Fuente: Elaboración propia

. La transformación del conflicto desde lo relacional también supone fomentar los valores cuando se construye tejido social y confianza, Donati (2013) señala que las actitudes “expresan los valores personales, sociales y humanos, del individuo, producto de sus decisiones.” (p. 10 y 11). Desde esta perspectiva se trabajan las actitudes como una capacidad personal que posee cada individuo para controlar y generar acciones de mejora a partir de su propia responsabilidad y sus propias decisiones, en consecuencia son las personas quienes les dan un significado.

Donati (2013) afirma que, “las virtudes sociales aluden a las relaciones entre las personas y su finalidad es el perfeccionamiento de la vida social” (p. 202), por ello el cambio de actitud de las partes permite que los conflictos se resuelvan y que, en consecuencia, se modifiquen las experiencias y conocimientos que se tienen para enfrentarlos porque al generar acuerdos se pueden construir nuevas pautas para relacionarse con los demás, se abren las mismas posibilidades para expresar opiniones e ideas bajo los principios de respeto, solidaridad y reconocimiento mutuo. Cuando los participantes se ponen en el lugar del otro viven y sienten situaciones vividas por los demás hay lugar para que cambien sus actitudes al reconocerlo y validarlo para propiciar soluciones alternativas y creativas a los conflictos que se presentan en el ámbito escolar basados en la cooperación y mediadas por el diálogo, lo cual se ha realizado en la dinámica de cada uno de los talleres.

El desarrollo de los talleres, en el ámbito del diálogo de saberes pretende que los miembros participantes de la comunidad obtengan herramientas que les permitan actuar con criterio en la toma de decisiones para abordar de manera positiva las situaciones de diversa índole que se presentan en la escuela y que afectan directamente la convivencia escolar. Estas situaciones son experiencias fundamentales para aquellos que se están formando, es finalmente un laboratorio humano relacional donde dichas situaciones se convierten en oportunidades para buscar alternativas creativas que conlleven a transformar los conflictos escolares en acciones pedagógicas formativas, para lograr entender que no todos actúan, sienten y piensan de la misma forma, que el mundo relacional tiene diferentes tonalidades que generan diversidad de perspectivas a partir de las cuales se pueden crear nuevas realidades que fortalezcan las relaciones y beneficien a todos los miembros de la comunidad.

Bajo esta perspectiva se busca que los conflictos que se presentan en el ámbito escolar no terminen en actos violentos que afecten la integridad física y mental de las partes comprometidas, sino que busquen de manera conjunta puntos de encuentro que beneficien a todos. Se trata de convertir el conflicto en una oportunidad que trae consigo beneficios, pero también dificultades, las cuales se deben abordar en conjunto partiendo de entender las

necesidades, emociones e intereses que cada parte expresa libremente en un diálogo constructivo para encontrar posibilidades de solución, generar confianza y llegar a acuerdos que permitan mejorar las relaciones y fortalecer la comunicación a través de reflexiones y ejercicios encaminados a transformar el conflicto para mejorar la convivencia y crear condiciones propicias para el aprendizaje.

Se reflexiona con otros; entonces, el intercambio de experiencias y realidades de vida lleva al enriquecimiento y a la construcción de conocimientos de manera colaborativa, a partir de los cuales se transforma la experiencia compartida y se generan cambios de actitud través de una mejor comunicación entre ellos porque al intercambiar ideas y experiencias aprenden a conocer a los demás, se reconocen mutuamente, construyen acuerdos que satisfacen a las partes y fortalecen las relaciones porque comienzan a verse como interlocutores válidos que están abiertos a un mundo de soluciones creativas, donde todas las respuestas son posibles, son aceptadas y viables para ser estudiadas en el marco de la flexibilidad necesaria para la toma decisiones acertadas.

Para transformar el conflicto no solo son necesarios los conocimientos y habilidades comunicativas sino que también juegan un papel muy importante las actitudes que tienen las personas frente a los conflictos y a la vida en general porque cuando estas son positivas se mejoran las relaciones al considerar las razones del otro, se desarrolla la capacidad de escuchar permitiendo poder oír y ver a los demás.

6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

El diálogo de saberes permitió a cada una de las personas participantes: los estudiantes, los docentes y los padres de familia desde diferentes visiones de la realidad, conocer las opiniones, percepciones, criterios y valoraciones sobre los temas puestos en común y sobre las responsabilidades que cada quien tiene frente a la mejora de la convivencia a partir del esfuerzo de todos.

Las personas participantes manifiestan su percepción sobre el cambio al coincidir en afirmar que su experiencia en el diálogo de saberes como parte esencial del proceso de investigación propició entre ellos un acercamiento personal y con el colegio en lo que respecta al proceso de convivencia, que antes no existía, lo cual es fundamental para lograr alcanzar metas comunes en torno al proceso de formación integral de los estudiantes.

El haberse escuchado y valorado sus opiniones y experiencias permitió que surgieran muchas ideas, se tomaran decisiones y se establecieran compromisos para llevarlos a cabo institucionalmente, porque al desarrollarse los talleres se logró que los participantes compartieran un ideal a través de la comunicación; esta cercanía hizo posible que las personas comenzaran un proceso para conocerse, identificar sus necesidades, buscar puntos de acuerdo, compartir y responder a los conflictos de manera más adecuada teniendo en cuenta los intereses y necesidades de las personas y de cada contexto (Anexo N).

Las experiencias que han sido compartidas por todos los participantes a lo largo de la investigación se reflejan en su comportamiento individual y colectivo en el espacio escolar, y en el efecto de este sobre las personas con las cuales interactúan en el día a día. Han creado nuevas formas de relación a partir de poner en común sus intenciones y han generado vínculos recíprocos y compromisos para alcanzar metas comunes. (Anexo S).

Así al trabajar en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre docentes, padres y estudiantes se logró desarrollar en los participantes una disposición de ayuda mutua debido a que se está gestando en el colegio una cultura de escucha, de cooperación, de relaciones positivas y de respeto por los derechos de los demás en el marco de la transformación de los conflictos para una sana convivencia a partir del reconocimiento de la diferencia, que como lo señala Donati (2006) es “ poner dichas diferencias en relación, con el fin de generar un «intercambio de dones diversos, equivalentemente simbólicos, para la creación de un bien que, por ser relacional, puede ser producido y disfrutado sólo conjuntamente» (p. 160).

Los participantes en la investigación manifiestan que se han fortalecido las relaciones entre ellos gracias al diálogo y al reconocimiento del otro, se ha creado cierto nivel de conciencia en los participantes hacia la importancia de cambiar las actitudes y los estilos de comunicación para encontrar nuevas formas de solucionar los conflictos reconociendo los valores e intereses de los demás lo que ha permitido un mayor respeto y aceptación hacia la diferencia. Sabemos que han mejorado las relaciones porque los estudiantes ya expresan en su lenguaje cotidiano que están transformando el conflicto, que han aprendido a pedir disculpas cuando se equivocan porque reconocen y aceptan sus faltas; han identificado qué es lo que hacen frente a sus conflictos y cómo los resuelven; han mejorado su comunicación a través del diálogo y han utilizado los espacios que ofrece la institución para resolver de manera pacífica y asertiva los conflictos que se presentan cotidianamente en el ámbito escolar.

Los docentes han manifestado su compromiso de implicación activa para plantearse nuevas actitudes frente a sus estudiantes, dando mayor participación a estos dentro del proceso de aprendizaje. Observan que los estudiantes que participaron en este estudio se relacionan con los demás de una manera más cordial y respetuosa debido a que están aprendiendo a reconocerse y se aceptan como personas individuales que comparten y establecen relaciones con otros que como ellos comprenden que existen diferentes formas de ser, de pensar, de sentir y de actuar, lo que conlleva a valorar el respeto como base para una sana convivencia.

Los padres de familia y estudiantes fueron parte esencial de ese tejido de palabra que surgió a partir del diálogo de saberes y llevó a que aportaran desde sus conocimientos y experiencias para transformar la concepción que tenían de conflicto y demostrar que tienen posibilidades reales de participación en la toma de decisiones sobre temas que afectan a la comunidad educativa desde la forma como comprenden e interpretan el medio en el que interactúan. Participaron en el desarrollo de todas las etapas de investigación con una autoevaluación permanente que permitió una construcción colectiva, donde fueron protagonistas de su propio proceso a través de la reflexión cotidiana en cada uno de los encuentros, lo que conllevó a proyectar los procesos de intervención que se querían trabajar para alcanzar los objetivos planteados y dar respuesta a la pregunta de investigación.

Uno de los principales hallazgos del proceso investigativo fue la dificultad en la comunicación y el buen trato, de ahí surgió la necesidad de formar en habilidades comunicativas a través del desarrollo de los talleres en un escenario que le dio valor a la palabra y fue significativo porque se convirtió en una posibilidad de participación donde las personas pudieron reflexionar, cuestionar, opinar, aprender a tomar decisiones, llegar a acuerdos y actuar

estimulando el pensamiento reflexivo para valorar a los demás en sus diferencias y gestionarlas de manera autónoma, responsable y llevarlas a niveles de comportamientos desde la experiencia que han tenido en la resolución de sus propios conflictos y con la voluntad expresa de trabajar para prevenir futuras situaciones de convivencia desde el respeto por la diferencia y la valoración del otro.

Por ello, los participantes consideran que durante el desarrollo de los talleres se aplicó el principio de la reciprocidad en la medida que todos se ayudaron en el trabajo y la suma de esos esfuerzos significó una buena comunicación donde todas las partes intervinieron y se reconocieron a través del diálogo configurando una visión más favorecedora en relación a la comunicación personal y a las interacciones con los otros,

Con la implementación de la estrategia para la transformación de los conflictos a partir del mejoramiento de las relaciones las partes han entendido que el trabajo cooperativo es una alternativa viable y beneficiosa para encontrar soluciones a los conflictos porque aunque priman los intereses comunes no se desconocen los individuales y hay una necesidad colectiva de comprender la posición del otro y asumir responsabilidades y compromisos que ofrecen de manera voluntaria, lo cual se vivió en el desarrollo de los diferentes talleres, donde los padres de familia, estudiantes y docentes participantes aportaron de manera proactiva a la elaboración de la propuesta de intervención para que se pueda convertir en política institucional.

A través del trabajo conjunto se comenzó a comprender que es importante reconocer que existe un conflicto, conocer el contexto en que se desarrolla y establecer cuál es la participación activa de las partes involucradas para poder hacer una reflexión del proceso, lo cual le da valor a toda la experiencia propuesta porque se han escuchado y esto genera una actitud positiva para reconocer al otro, entender sus necesidades, intereses, motivaciones y valores. La transformación del conflicto desde lo relacional supone trabajar en el diálogo, en la medida en que los participantes son capaces de expresar lo que sienten, lo que piensan y lo que esperan y se pueden poner en el lugar del otro para entenderlo, se da lugar al cambio y se permite promover acciones recíprocas como lo señala Donati (2006), “reciprocidad se refiere a un intercambio simbólico que tiene lugar en un circuito de donaciones en ambas direcciones” (p.13) las cuales construyen convivencia.

Los talleres para trabajar la categoría conflicto escolar y sus subcategorías reconocimiento y manejo del conflicto permitieron a los participantes poner en práctica los factores para analizar un conflicto como lo afirma Lederach (1984):

"Clarificar el origen, la estructura y la magnitud del problema: establecer quién está involucrado y quién puede influir en el resultado del proceso; concretar los asuntos más importantes a tratar, distinguir y separar los intereses y las necesidades de cada uno; facilitar y mejorar la comunicación, crear un ambiente de diálogo para buscar soluciones verdaderas y constructivas; trabajar sobre los problemas concretos que tienen las personas en oposición, es decir, separar las personas de los problemas e impedir la personalización; centrarse primero en los intereses y necesidades de cada uno; establecer un ambiente de negociación y así evaluar las bases de mutua influencia y, en lo posible, igualarlas, así como ayudar a cada uno a reflexionar sobre la situación y el alcance de poder personal (p. 55).

Los estudiantes al terminar la investigación perciben que tienen una mejor disposición de escucha y eso les permite ser más conscientes de lo que hacen y dicen, también tienen claro que sus acciones conllevan una responsabilidad frente al hecho y a quien se vulnera, por lo cual deben reparar el daño causado a una persona o a la comunidad.

Se están generando espacios para la toma de decisiones consensuadas, participativas y no excluyentes, como resultado del diálogo y la escucha entre los participantes, el reparto justo de la palabra, el reconocimiento mutuo porque se están sintiendo valorados, sienten que están aportando y tienen el convencimiento de que los conflictos pueden ser abordados y resueltos entre todos. (Anexo N). La vida en general se basa en relaciones entre personas, por eso en esta propuesta las personas han sido lo más importante, se estableció un diálogo con personas para impulsar a los participantes a potenciar sus propias ideas, a establecer a través de sus propios medios la forma en que quieren sentirse, a mostrar lo que les importa y a reconocer que tienen obligaciones con los otros, con el colegio y con ellos mismos, que tienen expectativas y las pueden manifestar abiertamente para construir entre todos una misión conjunta de trabajo, de la cual deben apropiarse para crear compromisos para su desarrollo y mantenimiento.

La participación en el proyecto les permitió reconocer que el apoyo mutuo y la reciprocidad favorecen notablemente la convivencia en la medida que privilegian el buen trato y el respeto mutuo como base para comprender que al compartir las diferencias con los otros, a través del intercambio socio cultural, se fortalecen las relaciones y se crea una sociedad donde se aprende a tomar decisiones y a actuar estimulando el pensamiento reflexivo, valorando a los demás en sus diferencias. Donati (2006) refiere que "la relación es más que una referencia, simbólica e intencional, implica también intercambiar algo, es decir, una acción recíproca en la que algo pasa de ego a alter y viceversa, lo cual genera un vínculo recíproco" (p.72).

A través del diálogo de saberes los participantes conocieron y socializaron experiencias que favorecieron un cambio en los estilos de comunicación, lo cual influyó en la manera como se comprende el conflicto y se actúa sobre él para resolverlo y transformarlo de acuerdo con las necesidades e intereses individuales y colectivos, de los contextos en los que se desarrolla a lo largo de la vida, de las actitudes y valores que tienen las personas y de acuerdo a la construcción de sentido e interpretación que les dan a partir de las relaciones que establecen en la interacción con los otros.

Los integrantes del grupo focal aportaron todo el tiempo, evaluando cada etapa de la investigación; reflexionaron sobre lo que ocurre cotidianamente en el ámbito escolar desde lo relacional, buscaron soluciones y establecieron compromisos para gestionar procesos de diálogo y análisis de los conflictos, para verlos como una oportunidad de aprendizaje que trae consigo la transformación de sus entornos a través de un trabajo colaborativo que implica apoyo recíproco.

El proceso de la investigación permitió que los docentes, padres de familia y estudiantes integrantes del grupo focal se sintieran reconocidos, escuchados y cercanos al entrar en relación con los otros porque el colegio ha dado lugar a espacios para la participación, la escucha y el diálogo en escenarios más amplios que abren la posibilidad a la reflexividad para establecer y fortalecer las relaciones interpersonales y sociales encaminadas a generar un compromiso de respeto que se manifiesta en el cuidado de sí mismo y de los demás, en el diálogo asertivo, en la integración de diversas identidades, en la comprensión del otro, en el reconocimiento y transformación del conflicto y en la búsqueda de soluciones tejiendo relaciones para construir una sana convivencia dirigida a alcanzar un objetivo común.

Se consiguió un nivel de compromiso en los participantes, lo cual se observó en la asistencia a las reuniones, en la participación activa en el desarrollo de los talleres, en la motivación para proponer alternativas de solución a las problemáticas evidenciadas en el diagnóstico, en el interés para ayudar a los otros miembros del grupo y en la disposición para asumir responsabilidades frente al proceso, acciones que los llevaron a trabajar cooperativamente para reconocerse como miembros de un colectivo que tienen metas comunes que pueden ser alcanzadas a través de un trabajo conjunto.

El encuentro con otros miembros de la comunidad educativa me permitió como investigadora intercambiar y construir nuevas experiencias y conocimientos, me brindó posibilidades para lograr comprender el mundo desde la perspectiva del otro y a través de mi labor directiva generar un cambio en las personas que dirijo, un cambio a partir de las decisiones

que tomo de manera cotidiana y entender que como directiva puedo afectar a todos con mi labor y generar en el colegio un mundo relacional totalmente distinto, en donde se fortalezcan los lazos a través de la empatía, para que se vea el mundo desde otra perspectiva y se reconozca a los demás como individuos en sí mismos con los cuales se pueden buscar acuerdos, conciliar y dialogar.

Finalmente, se puede decir que se comenzó a asumir una convivencia escolar que ve el conflicto como una oportunidad de aprendizaje y transformación en la medida que da lugar a espacios de diálogo y participación para que las personas se relacionen a partir del reconocimiento de sus diferencias y la valoración de los conocimientos y experiencias personales y colectivas que compartieron y a partir de las cuales construyeron vínculos de afinidad al darse cuenta que todos pueden contribuir a la transformación de los conflictos que se presentan en el ámbito escolar para alcanzar metas comunes que requieren de un esfuerzo común.

7. CONCLUSIONES

6.1 Categoría Relaciones. Se concluye que, definitivamente, la Teoría Relacional de Donati permite establecer y mejorar relaciones debido a que al profundizar en el proceso de cambio personal, de los pensamientos, deseos y motivaciones de las personas, como resultado de la participación activa de las mismas, se genera un cambio social basado en el restablecimiento de la confianza, la ayuda mutua y la reciprocidad (Donati, 2006) que fortalece la convivencia y permite construir comunidad.

A través del diálogo sí se mejora la comunicación y se fortalecen las relaciones entre las personas porque cuando se conoce al otro, se piensa en él, se le reconoce como interlocutor válido y se respeta en su diferencia. Las personas entienden que deben ser coherentes con sus palabras y sus acciones, lo que lleva a que asuman compromisos fuertes por el cambio de actitud, adquieran responsabilidades para crear confianza, preparen una disposición para negociar y llegar a acuerdos y cambien los estilo de comunicación para construir colectivamente redes de padres, docentes y estudiantes que trabajen unidos para generar una cultura encaminada a la transformación del conflicto en el ámbito escolar.

Cuando las personas sienten que son escuchadas, que los demás se interesan por lo que tienen que decir, que se valoran sus opiniones y se tienen en cuenta sus criterios, se abre la posibilidad de mirar el mundo desde una perspectiva diferente, la perspectiva del otro, entonces hay una mayor aceptación de los demás y cobra sentido el trabajo cooperativo en la medida en que se fortalece la comunicación, se logra crear contextos para que los participantes se puedan expresar y contrastar diferentes puntos de vista, lo que implica una identificación con los demás como comunidad, en donde surge el principio de solidaridad porque hay interés en el otro.

La Investigación Acción Participación posibilitó la participación y el desarrollo de la creatividad de las personas que estuvieron involucradas en el proyecto, generó espacios para el diálogo en torno a descubrir sus propias necesidades, se plantearon diversas ideas para buscar soluciones y potenciar las relaciones basadas en la reciprocidad y el respeto mutuo, como elementos fundamentales para gestionar procesos de cambio en sus contextos inmediatos, lo que supuso un reconocimiento de sí mismo, del otro y de su entorno.

La transformación de las relaciones entre las personas es lo que permite transformar el conflicto por ello con la propuesta de intervención se enfatizó en el reconocimiento propio, en el

reconocimiento del otro y en el respeto mutuo, lo que debe conllevar a unas relaciones más estables y duraderas en el tiempo porque se están cimentando las bases que crean confianza y trabajo cooperativo para ir más allá de lo inmediato y cambiar estilos de vida, formas de pensar y de actuar, formar en la toma de decisiones, se trató entonces, de transformar el conflicto en mejores relaciones, en estudiantes y padres líderes.

La reciprocidad se manifestó en la relación con el otro a través del diálogo que permitió el reconocimiento mutuo y permitió que las personas pudieran expresar sus ideas, dar sus opiniones, interesarse por los demás, resolver sus dudas e inquietudes y fortalecer la interacción en un contexto marcado por la ayuda mutua, el respeto y la confianza en un ambiente de participación y aprendizaje conjunto. Esto se demuestra con lo que dice Donati (2006) "la reciprocidad es una categoría central de lo social. El término reciprocidad se refiere a un intercambio simbólico que tiene lugar en un circuito de donaciones en ambas direcciones. Relacionarse implica dar y recibir" (p.32).

Es importante aclarar que la Investigación Acción Participación permitió que la dinámica de intervención fuera surgiendo y se fuera modificando a medida que los participantes se fueron conociendo y compartieron otras formas de ver el mundo al relacionarse con los demás, lo que fomentó la práctica de acciones generadas conjuntamente y dirigidas a la mejora de la convivencia, al fortalecimiento de la confianza mutua y al reconocimiento de la diversidad para dar respuesta de manera positiva a los conflictos que se presentan en el ámbito escolar debido a que conlleva a involucrar a las personas, a través de la participación para cambiar los contextos.

Definitivamente el diálogo de saberes genera resultados positivos al mejorar las habilidades de comunicación y sociales, lo que permite un fortalecimiento de las relaciones que lleva a que las personas se impliquen activamente en un proceso de ayuda mutua. los estudiantes, padres y docentes están siendo conscientes que sus esfuerzos y su interacción más cercana les permite reflexionar sobre las clases, buscar nuevas formas para motivar a los estudiantes, se promueven actitudes de cambio a través de la escucha, de la mejora en sus habilidades comunicativas y la disposición del aula para que los estudiantes interactúen entre sí y así posibilitar un ambiente apropiado que garantice unas relaciones basadas en el respeto mutuo, la cordialidad y la confianza. En este sentido, los docentes han asumido el compromiso de fomentar situaciones de crecimiento, iniciativas de cambio y espacios de participación para alcanzar metas comunes.

6.2 Categoría Conflicto Escolar. Al establecerse una mejor comprensión de los conflictos a través del diálogo se evidenció un cambio en las personas al volverlas más sensibles para

escuchar y hablar con el otro, lo cual permitió un mayor entendimiento y manejo de las emociones manifestado en los acuerdos y compromisos establecidos por los participantes.

Es preciso decir, que en la transformación del conflicto no hay un modelo a seguir, no se sabe cuándo se pueda resolver el asunto, ni cómo se van a comportar o qué esperan las partes involucradas, ni cómo van a abordarlo, pero sí se sabe que con esta propuesta se avanza hacia el reconocimiento del otro, se da prelación a la riqueza más valiosa que tienen los participantes, su experiencia y su conocimiento, con lo cual se crea un contexto que promueve las relaciones de colaboración.

El conflicto es una oportunidad de aprendizaje si se trabaja para desarrollar el reconocimiento, la reciprocidad, el diálogo, la solidaridad, la empatía, la escucha activa y la reflexividad entre otros, porque de esta manera se está aprendiendo durante todo el proceso y este aprendizaje adquirido se puede utilizar en la búsqueda de soluciones a nuevos conflictos. Sólo el respeto recíproco, dado en términos de reconocimiento al otro, genera confianza, elemento fundamental para fortalecer las relaciones ya establecidas y reparar aquellas que han sido quebrantadas durante el proceso para así poder entender el conflicto de manera positiva y transformarlo creativamente a través de nuevas prácticas que involucren cambios en las actitudes individuales y colectivas, así como en formas de actuar y sentir. Las partes son las que aprenden y regulan sus propios conflictos, son ellas quienes logran transformarlos, por eso depende del esfuerzo de cada uno y es a través de sus propias capacidades que se fortalecen en sus valores y conocimientos para crecer y alcanzar el consenso.

La forma rigurosa en que se llevó a cabo la investigación evidenció que la teoría relacional sí es un elemento fundamental para transformar el conflicto, debido a que a través del mejoramiento de las relaciones se pueden mantener siempre activos los espacios para el diálogo, es fundamental hablar con las personas, escucharse sin ninguna prisa, permitir que todos expresen de la mejor manera posible sus ideas, preguntar con cortesía y delicadeza, evitar hacer juicios porque son estos los elementos que van a permitir que se genere respeto, el cual viene dado por la confianza en ellos mismos y en los demás.

Cada conversación es una siembra, en una sola conversación no queda todo claro, una primera conversación, es eso, por ello hay que dejarla abierta, enviar mensajes y permitir que los otros los interpreten. Entonces, es claro que se requiere de muchas conversaciones para resolver un conflicto y para hacer que trascienda en cosas positivas, entendiendo que cada conflicto es

diferente y que por lo tanto su tratamiento también, que se requiere de tiempo, constancia, voluntad, energía, dedicación y compromiso.

El trabajo cooperativo es el resultado de una construcción colectiva donde todos los participantes contribuyen de manera activa para crear contextos donde se privilegie la transformación del conflicto a través del diálogo y se posibilite la generación de aprendizajes, experiencias, prácticas positivas y cambios de actitud a nivel convivencial para entender la diferencia y la complejidad humana.

Se dieron cuenta que cuando las partes se implican en los asuntos escolares, aprenden de sus propias prácticas, se apropian del espacio escolar, buscan reflexionar sobre sus actuaciones, asumen responsabilidades, llegan a acuerdos, se interesan por el otro y crean nuevos vínculos que generan cohesión y eso favorece un accionar colectivo que integra el desarrollo social y personal para construir comunidad desde el respeto mutuo, el reconocimiento, la reciprocidad, la solidaridad, la confianza y la comunicación, elementos de la teoría relacional de Donati.

La propuesta de investigación está diseñada para que tenga continuidad en el tiempo y son los participantes quienes tienen la tarea de convertirse en agentes multiplicadores y responsables directos para que se mantenga y sea un aporte desde la perspectiva relacional para posteriores estudios en el campo de la convivencia debido a que da prioridad a las relaciones como eje fundamental en el desarrollo de la persona al brindar herramientas que permiten transformar el conflicto en el contexto escolar a través del diálogo, la reflexión, el consenso, la capacidad de escucha y el trabajo cooperativo, lo que requiere de respeto mutuo y responsabilidad.

Desde mi papel como Directivo Docente debí fomentar la ética desde la pluralidad, la diferencia, el respeto, el aprendizaje y la cultura, aprovechando las instancias de participación de la comunidad educativa para enseñar y aprender a respetar las diferencias a partir de la construcción de relaciones donde se reconozca que los otros son diferentes, que tienen particularidades individuales, que manejan emociones diferentes, pero que en medio de esa diversidad, comparten valores, sentimientos, experiencias e intereses para construir una vida en conjunto, de forma estable y permanente, y para ello se hace necesario establecer relaciones de comprensión y confianza entre los dirigidos y el directivo.

La investigación no termina con estas conclusiones sino que pretende abrir nuevos interrogantes para consolidar propuestas pedagógicas encaminadas a continuar trabajando para generar otro tipo de intervenciones que sean más eficaces y fortalezcan las relaciones entre los

diferentes miembros de la comunidad educativa a fin de abordar los conflictos con una actitud solidaria, lo que implica la colaboración de los unos con los otros para transformarlos de manera creativa.

La institución educativa es un escenario fundamental para la transformación del conflicto, aunque limitado, debido a que no se propician espacios para la reflexión y no se generan procesos de reconocimiento y apropiación del conflicto, debido al carácter tradicional de la educación.

8. RECOMENDACIONES

Surge la necesidad de propiciar en el colegio espacios para capacitar a los docentes en competencias que les permitan desarrollar con los estudiantes habilidades para la escucha activa, la asertividad, la empatía y el fortalecimiento de las relaciones como elementos fundamentales en la transformación de los conflictos para hacer frente a las situaciones conflictivas que se presentan en el día a día en el contexto escolar y poder dar continuidad al proyecto de investigación a través de una política de carácter institucional.

El compromiso nace de la motivación, se nutre de esta y se retroalimenta con esta, por eso se hace necesario que en el colegio las personas sean motivadas, reconocidas y potenciadas, se trata entonces de generar otro tipo de conversación, otro tipo de experiencias, donde todos participen, donde se permita hacer propuestas que se puedan discutir, para pensar diferente hay que comenzar cambiando los contextos y esa debe ser una tarea institucional.

El colegio debe generar espacios para la autorreflexión y la reflexión colectiva sobre los asuntos convivenciales para el fortalecimiento de las relaciones, debe ponerse en la tarea de crear a través del Equipo de Gestión Institucional unas estructuras para interactuar con los diferentes miembros de la comunidad educativa, abrir espacios para reuniones con estudiantes, profesores, administrativos y padres de familia con el objetivo de buscar un mayor acercamiento donde todos se conozcan y desarrollen lazos de afinidad y solidaridad para afrontar de manera positiva las situaciones conflictivas que se presentan en el día a día porque las reuniones crean oportunidades de apertura y crecimiento.

El grupo focal reflexionó acerca de la importancia que tiene la aplicación de las normas y su jerarquía al regular las relaciones en la comunidad educativa por lo que considera que sería pertinente que la institución abra espacios de participación masiva para que en conjunto con los padres de familia y los estudiantes se pueda llegar a construir normas consensuadas, lo cual exige mantener un diálogo permanente donde prime la responsabilidad y el respeto mutuo.

REFERENCIAS

- Aguilar, S. (2002). *Formar en el diálogo, la comprensión y la solidaridad para habitar un mundo tecnificado*. México. Centro de estudios educativos.
- Álzate, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*. España. Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco.
- Barbosa, F., Ramírez, C. (2007). *La comunicación asertiva como estrategia en la resolución de conflictos grupales e individuales*. Colombia. Universidad de la Sabana.
- Bermejo, J. C. *Apuntes de relación de ayuda*. Centro de humanización de la salud. P 32.
- Bernal, A. (2005). *La familia como Ámbito Educativo*. Madrid. Rialp, S.A.
- Bertoldi, S., Fiorito, E., Álvarez, M. (2006). *Grupo focal y desarrollo Local: Aportes para una articulación teórico metodológico*. Revista ciencia, Docencia y Tecnología, número 033. Universidad Nacional Entre Ríos, Argentina. 17, N°33, 111-131.
- Colás, M. P., Buendía, L. (1994). *Investigación Educativa*. Sevilla, España. Editorial Alfar.
- Collignon, M. (1993) *¿la Comunicación y la Educación: procesos únicos?* México. Paidós.
- Cascón, P. (2000). *Educación en y para el conflicto en los centros*. Cuadernos de pedagogía, N° 287.
- Cortina, A. (2000). *Educación en valores y responsabilidad cívica*. Bogotá. Colombia. Editorial El Búho Ltda.
- Delors, J. (1994). *La Educación Encierra un Tesoro*. Informe de la Comisión de la UNESCO para la Educación del siglo XXI. España. Santillana Unesco.
- Donati, P. (2006). *Repensar la sociedad*. Madrid. Ediciones Internacionales Universitarias.

- Donati, P. (2011). *Pensamiento sociológico y cambio social: hacia una teoría relacional*. Revista española de Investigaciones Sociológicas. 63, 29-51.
- Donati, P. (2015). *El reto Educativo: análisis y propuestas*. Educación y Educadores, 18, 307-329.
- Donati, P. (1999). *La ciudadanía societaria*. Madrid. Editorial Universidad de Granada.
- Freire, P. (1975). *Pedagogía del oprimido*. México. Siglo XXI.
- Garro, N. *Relación, razón relacional y reflexividad: tres conceptos fundamentales de la sociología relacional*. Revista Mexicana de Sociología. 79, N°. 3 (julio-septiembre, 2017), 633-660.
- Garro, N., Carrica. S. (2017). *La identidad relacional y el principio de solidaridad como bases para la educación intercultural*. Revista ESE Estudios sobre Educación. 32,135-164.
- Gayou, J. (2003). *Fundamentos y metodología, Introducción a la Investigación Cualitativa*. México. Editorial Paidós Ibérica.
- Hare, B. (2007). *Sea asertivo: La manera asertiva de comunicarse con eficacia*. Barcelona. Editorial Gestión 2000.
- Kaplún, M. (1998). *Una pedagogía de la comunicación*. Madrid. Ediciones de la Torre.
- Lederach, J. (2010). *Transformación de conflictos*, Barcelona, España. Ed. Icaria Barcelona.
- Lederach, J. (2009). *El Pequeño Libro de la Transformación del Conflicto*. Good Books.
- Lederach, J., Chupp, M. (1995). *Conflicto y violencia ¡Busquemos alternativas creativas!* Bogotá. Ediciones Clara – Semilla.
- Lederach, J. (1996): "*El proceso de mediar un conflicto*". Barcelona. Aula de innovación. No.63.

- Maturana, H. (1995). *Violencia en sus distintos ámbitos de expresión*. Santiago, Chile. Dolmen Ediciones.
- Maturana, H. (2001). *Emociones y Lenguaje en Educación y Política*. Santiago, Chile. Dolmen Ediciones.
- Ministerio de Educación Nacional. (2004). *Formar para la ciudadanía ¡sí es posible! Series Guías No 6. Estándares Básicos de Competencias Ciudadanas*. Bogotá. Editorial IPSA.
- Mockus, A. (2002). *La educación para aprender a vivir juntos*. Convivencia como armonización de ley, moral y cultura. *Perspectivas*. 32, No. 1.
- Ramírez, L.A. (2007). *Comunicación y discurso. La perspectiva polifónica en los discursos literario, cotidiano y científico*. Bogotá, Colombia. Magisterio.
- Redorta, J. (2007). *La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Bogotá. Editor Paidós.
- Restrepo, G. (s.f.). Una Variante Pedagógica de la Investigación- Acción Educativa. OEI- Revista Iberoamericana de Educación. [Documento en Línea] Disponible: <http://www.rieoei.org/deloslectores/370Restrepo.PDF>. (Consulta: 2017, Sep. 24)
- Sandoval, L.Y. (2012). *La sociología relacional: una propuesta de fundamentación sociológica para la institución educativa*. *Educación y educadores*. 15, N° 2, 246-262.
- Sandoval, Y., Garro, N. (2012). La Teoría relacional: una propuesta para la comprensión y resolución de los conflictos en la institución educativa. *Educación y educadores*. Aula Magna 2.0. [Blog]. Recuperado de: <https://cuedespyd.hypotheses.org/2601>.
- Suárez Pazos, M. (2002). Algunas reflexiones sobre la Investigación- acción colaboradora en la Educación. *Revista Electrónica de enseñanza de las Ciencias*. Vol. 1 No 1. Facultad de Ciencias da Educación. Universidad de Vigo. Campus de Ourense. [Documento en Línea] Disponible: <http://saum.uvigo.es/reec/volumenes/volumen1/Numero1/Art3.pdf> (consulta: 2016, Diciembre 14)

ANEXOS

Anexo A. Cronograma de actividades

| ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN | FECHA | ACTIVIDADES A DESARROLLAR |
|----------------------------|--------------------------------|--|
| Investigación | Marzo a mayo de 2016 | Fundamentación teórica |
| | Mayo de 2016 | Caracterización de la práctica pedagógica |
| Planeación | Agosto a Octubre de 2016 | Diagnóstico |
| Diseño de la propuesta | Marzo a mayo de 2017 | Elaboración de la propuesta metodológica |
| | Mayo a junio de 2017 | Diseño de instrumentos de intervención, control, seguimiento y evaluación. |
| Implementación | Mayo a Octubre de 2017 | Implementación de la propuesta |
| | Mayo de 2017 a Octubre de 2017 | Seguimiento, Evaluación y Resultados |
| | Noviembre de 2017 | Análisis, Conclusiones y Recomendaciones |

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo B. Consentimiento informado

Bogotá, _____

Señores Padres de Familia Grado Sexto

Cordial saludo.

La información que se expone a continuación tiene como finalidad presentar las generalidades de un trabajo de investigación académica que se pretende desarrollar en la institución, en el marco de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la universidad de La Sabana, cursada por el docente Clara Isabel Bustamante quien será la persona encargada de la misma. Para dar cumplimiento a este objetivo se intervendrá el grado 603 de la jornada de la mañana, por lo cual se le hace extensiva la invitación a su hijo o hija a participar.

El propósito de este estudio es Diseñar una estrategia de transformación de conflictos a partir de la teoría relacional. Estas actividades se llevarán a cabo en el aula de clase dentro del horario habitual. En caso de requerirse tiempo adicional ustedes serán informados previamente. Para fines académicos de la construcción, se recogerán datos a través de grabaciones (audio y video), fotografías, imágenes, dibujos, escritos; como evidencias que posteriormente serán analizadas y presentadas para observar el proceso desarrollado por los niños.

Confidencialidad: El proceso llevado a cabo será estrictamente confidencial. Los datos personales de los niños, así como el material audiovisual en el que aparezcan no serán publicados por ningún motivo o utilizados con fines diferentes; los productos realizados por ellos serán analizados y se presentarán en el informe de manera anónima.

Participación Voluntaria: La decisión de permitir que su hijo o su hija participe en el estudio que aquí se presenta, es estrictamente voluntaria. Si usted o su hijo deciden retirarse en cualquier momento antes de terminar el estudio, no habrá algún tipo de sanción o represalia.

Preguntas y contactos: Si tiene alguna inquietud respecto al estudio presentado en este documento, por favor comuníquese con el docente encargado y titular del grupo, o al correo electrónico: claraibg@yahoo.com. En caso de que la docente no le brinde la información esperada, puede comunicarse con los docentes de la Universidad de La Sabana, asesores del proyecto Néstor Zambrano y/o Servio Caicedo al correo: nestor.zambrano@unisabana.edu.co y servio.caicedo@unisabana.edu.co

Asegúrese de que todas sus inquietudes han sido contestadas a satisfacción antes de firmar el formulario de consentimiento que se encuentra al final del documento.

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO

Si desea que su hijo(a) participe, por favor diligencie la siguiente información y hágala llegar a coordinación.

Yo _____ he leído y comprendido el procedimiento descrito en el presente documento. De manera voluntaria doy mi consentimiento para que mi hijo(a) _____ del curso _____ participe en el estudio que aquí se presenta. Lo que implica que participará en varias sesiones que serán. Además, mi hijo(a) realizará trabajos que serán analizados con fines de investigación, por lo que no se divulgará su nombre ni su imagen. _____

Firma del padre o madre de familia
Investigador
Cédula de Ciudadanía:
Teléfono de contacto:

Rector o Coordinador

correo electrónico:

Firma del docente

Anexo C. Preliminar 1

| | |
|--|---|
| PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR A PARTIR DE LA TEORÍA RELACIONAL | |
| INVESTIGADOR: CLARA ISABEL BUSTAMANTE GALINDO | |
| FECHA: 25/07/2016 | SITIO: COLEGIO JULIO FLORÉZ |
| TIPO DE ACTIVIDAD: Diálogo de saberes | Presentación de la propuesta de investigación |
| ASISTENTES: Docentes | Se anexa lista de asistentes |
| HORA INICIO: 11:30 a.m. | HORA FIN: 12:40 p.m. |
| SÍNTESIS DE LA REUNIÓN ANTERIOR: No aplica | |
| OBJETIVOS: | |

1. Presentar las generalidades de un trabajo de investigación académica que se pretende desarrollar en la institución, en el marco de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la Universidad de la Sabana.
2. Solicitar la participación voluntaria en el trabajo de investigación que se presenta.

DESCRIPCION DE LOS HECHOS:

El propósito de este trabajo es diseñar una estrategia metodológica de transformación de conflictos a partir de la Teoría Relacional que contribuya a la sana convivencia de la comunidad educativa de grado sexto del Colegio Julio Flórez, se cita a una primera reunión para socializar la línea de investigación en la cual se enmarca el proyecto de investigación, presentar los objetivos, la justificación y el problema de investigación.

Se realiza convocatoria para que los docentes que estén interesados en participar en el proyecto con una metodología Investigación Acción Participación lo hagan conocer a la coordinadora Clara Bustamante. Se hace la aclaración que la participación es de carácter voluntario.

Se presenta como antecedente la necesidad manifestada por los docentes del curso frente a las diferentes situaciones convivenciales que este presenta de manera reiterada, así como el informe de casos reportados en coordinación de convivencia que evidencia un gran número de estudiantes a los cuales se les inicio proceso por problemas de convivencia de acuerdo a lo establecido en el manual de convivencia.

Se informa que se realizara reunión con los padres de familia de grado sexto para hacer la socialización de las generalidades del trabajo de investigación académica que se pretende desarrollar en la institución y se entregara formato de consentimiento para que su hijo o su hija participe en el estudio que se está presentando, la participación es estrictamente voluntaria, tanto del estudiante como del padre de familia.

Algunos docentes manifiestan su inquietud frente a porque ellos fueron seleccionados y que pasa si ellos deciden no participar, frente a lo cual la coordinador aclara que fueron citados los docentes que tienen asignación académica en grado sexto debido que surge el interés por las múltiples observaciones y quejas que ellos han reportado con relación a diferentes situaciones de convivencias que se han venido presentando en este grado. La idea es poder buscar de manera conjunta algunas estrategias que favorezcan una mejor convivencia con participación directa de todos los miembros de la comunidad de grado sexto. Se reitera que la participación es de carácter voluntaria y no pasa nada si deciden su no participación.

Se informa que se solicitara en Equipo de Gestión Institucional abrir algunos espacios para los encuentros con los docentes, padres de familia y estudiantes.

Un docente del área de Tecnología, un docente del área de Ciencias Naturales, dos docentes del área de Humanidades y un docente del área de Ciencias Sociales manifiestan su interés en participar en el proyecto de investigación.

Otros docentes manifiestan que no participan debido a que tienen otras tareas asignadas y este estudio les demandaría un mayor trabajo. También hubo una solicitud para que se le dé la misma

prioridad a todos los trabajos que deben realizar otros docentes del colegio que también están estudiando maestrías y especializaciones.

Finalmente se informa que se levantó este protocolo de la reunión como soporte para dar inicio al trabajo.

CATEGORÍAS: No aplica

ANÁLISIS: La propuesta de investigación fue bien recibida por el grupo de docentes debido a la situación convivencial que se presenta en grado sexto, sin embargo hay muchas prevenciones frente a la participación directa de los docentes en el desarrollo del estudio.

PROPUESTAS:

- Proponen que el trabajo sea realizado por la coordinación de convivencia que es la instancia directamente encargada de estas situaciones.
- Los docentes que van a participar en el proyecto de investigación solicitan que la coordinadora Clara Bustamante entregue algunos documentos de lectura sobre la metodología Investigación Acción Participación y si se puede enviar copia de la presentación a los correos.
- Reducir el número de cursos que van a ser objeto de estudio, consideran de cuatro cursos cada uno de 40 estudiantes es un número muy grande.
- Que se les garantice los espacios de reunión sin que interfiera con sus clases y sus espacios libres.
- Que no haya sobrecarga de trabajo.

OBSERVACIONES:

No asisten todos los docentes convocados.

Anexo D. Preliminar 2

| | |
|---|---|
| PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR A PARTIR DE LA TEORÍA RELACIONAL | |
| INVESTIGADOR: CLARA ISABEL BUSTAMANTE GALINDO | |
| FECHA: 08/08/2016 | SITIO: COLEGIO JULIO FLORÉZ |
| TIPO DE ACTIVIDAD: | Diálogo de saberes con Docentes, estudiantes y padres de familia de grado sexto |
| ASISTENTES: | Se anexa lista de asistentes |
| HORA INICIO: 7:10 a.m. | HORA FIN: 8:40 a.m. |
| SÍNTESIS DE LA REUNIÓN ANTERIOR: | |
| <p>Se presentaron las generalidades de un trabajo de investigación académica que se pretende desarrollar en la institución, en el marco de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la Universidad de la Sabana, se solicitó la participación voluntaria de los docentes para integrar el grupo de trabajo con la metodología Investigación Acción Participación.</p> <p>Se aclararon dudas e inquietudes sobre el proyecto de investigación y la participación de los docentes.</p> | |
| OBJETIVOS: | |
| <ol style="list-style-type: none"> 3. Presentar las generalidades de un trabajo de investigación académica que se pretende desarrollar en la institución, en el marco de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la Universidad de la Sabana. 4. Solicitar la participación voluntaria para participar en el trabajo de investigación que se presenta. | |
| DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS: En el marco del desarrollo de la propuesta para diseñar una estrategia metodológica de transformación de conflictos a partir de la Teoría Relacional que contribuyan a la sana convivencia de la comunidad educativa de grado sexto del Colegio Julio Flórez, se cita a reunión a los padres de familia y estudiantes de grado sexto, quienes van a ser parte activa del equipo de trabajo. | |
| Se realiza presentación donde se relaciona el objetivo general, los objetivos específicos y una síntesis de la metodología investigación acción participativa. | |
| Se hace la aclaración que la participación es de carácter voluntario, tanto del estudiante como del padre de familia. | |
| Se presenta como antecedente la necesidad manifestada por los docentes del curso frente a las diferentes situaciones convivenciales que este presenta de manera reiterada, así como el informe de casos reportados en coordinación de convivencia que evidencia un gran número de estudiantes a los cuales se les inicio proceso por problemas de convivencia de acuerdo a lo establecido en el manual de convivencia. También se presenta un cuadro estadístico de las situaciones de convivencia que fueron registradas en el observador del estudiante y los informes de los directores de curso presentados en las Comisiones de Evaluación y promoción que reposan en las actas. | |
| <p>La coordinadora Clara Bustamante realiza presentación sobre la metodología e informa que de acuerdo a los pasos presentados se deberá establecer un cronograma de actividades de trabajo estableciendo fechas para reuniones, en lo posible cada 15 días.</p> <p>El docente de tecnología refiere su preocupación por que no es posible que se organice un espacio de reunión cada 15 días como lo manifiesta la coordinadora Clara, aunque reitera su interés en participar en el proyecto. La coordinadora Clara insiste en decir que las reuniones se harán en la medida de lo posible cada 15 días y se tratara de tener la mayor participación de las personas del equipo, entendiendo el ausentismo de algunos miembros por sus diferentes</p> | |

responsabilidades.

Se solicita que el grupo de estudiantes sea más pequeño porque no se cuentan con espacios para una reunión con tantas personas, debido a que todos los espacios institucionales están ocupados con la implementación de la jornada única, además que no todos los docentes están dispuestos a dar permiso a los estudiantes para que no estén presentes en las reuniones. El docente del área de humanidades refiere que es bueno el número de estudiantes en caso de que algunos no regresen, y pregunta si se van a convocar más padres de familia, frente a lo cual la coordinadora Clara dice que se han convocado a los padres en dos ocasiones pero es más difícil con ellos porque las reuniones no se pueden establecer de manera fija en un horario determinado y en un día fijo.

Después de la presentación se da lugar un espacio para aclarar dudas e inquietudes pero debido al número de participantes es muy difícil mantener el orden y siendo las 8:40 toca dar por terminada la reunión.

CATEGORIAS: No aplica

ANÁLISIS: No aplica

PROPUESTAS:

- Reducir el número de estudiantes y padres participantes del proyecto debido a que es muy difícil el manejo y el trabajo a desarrollar.
- Hacer convocatorias de los padres de familia y estudiantes de un solo curso o de los estudiantes que presentan más dificultades a nivel de convivencia.

OBSERVACIONES:

- Previamente se convocó a reunión de padres de familia en dos oportunidades con una participación de 10 padres en la primera y de 25 en la segunda reunión.
 - Hubo participación en esta reunión de todos los estudiantes de grado sexto, lo cual dificultó el manejo de la reunión.
 - Los padres de familia tenían muchas dudas e inquietudes, las cuales no se pudieron resolver en su totalidad debido al número de personas convocadas.
 - No se cuenta con los espacios adecuados para la reunión, hubo muchas interrupciones debido a la máxima utilización de los espacios disponibles por la implementación de la jornada única.
-

Anexo E. Preliminar 3

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA
ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN EL
ÁMBITO ESCOLAR A PARTIR DE LA TEORÍA RELACIONAL**

INVESTIGADOR: CLARA ISABEL BUSTAMANTE GALINDO

FECHA: 09/08/2016

SITIO: COLEGIO JULIO FLORÉZ

TIPO DE ACTIVIDAD:

Diálogo de saberes con docentes participantes

ASISTENTES:

Se anexa lista de asistentes

HORA INICIO: 9:00 a.m.

HORA FIN: 10:30 a.m.

SÍNTESIS DE LA REUNIÓN ANTERIOR:

En reunión de padres de familia y estudiantes de grado sexto se presentaron las generalidades de un trabajo de investigación académica que se pretende desarrollar en la institución, en el marco de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la Universidad de la Sabana, se solicitó la participación voluntaria de los padres de familia y estudiantes para integrar el grupo de trabajo con la metodología Investigación Acción Participación.

Se aclararon dudas e inquietudes sobre el proyecto de investigación y la participación de los padres de familia.

OBJETIVOS:

1. Definir la población objeto de estudio.
2. Presentar propuesta de trabajo para establecer los temas a discutir en el dialogo de saberes.
3. Identificar situaciones que afectan la convivencia en el colegio.

DESCRIPCION DE LOS HECHOS:

En un primer momento y debido a los inconvenientes presentados en la reunión anterior el grupo investigador tomo la decisión de trabajar con un grupo de estudiantes, padres de familia y docentes que manifestaron su intención de participar de manera voluntaria en la investigación para intervenir en las situaciones de convivencia que se vienen presentando en grado sexto y ha sido puesta en conocimiento de todos por parte de los docentes que tienen asignación académica en este grado, lo cual nos permite delimitar la población objeto de estudio.

Se determina que la coordinadora Clara Bustamante, durante la tercera y cuarta hora de clase del día de hoy se encargaran de informar a los estudiantes que fueron seleccionados para participar en esta investigación académica y se realizara la entrega de una circular para informar a los padres de familia del curso y firmar el formulario de consentimiento.

En un segundo momento la coordinadora Clara Bustamante presenta una propuesta del plan de trabajo y los demás participantes refieren estar de acuerdo e ir ajustando las fechas de acuerdo a las necesidades que se vayan presentando.

Los docentes manifiestan que:

- Hay que hacer una observación directa de la dinámica del curso durante el desarrollo de diferentes clases por parte de la coordinadora Clara Bustamante porque los docentes consideran que es importante que ella se dé cuenta de los problemas que se generan en ese curso y el desorden de los estudiantes que no permiten hacer clase.
 - Hacer revisión de la documentación que se encuentra en coordinación de convivencia para establecer la participación de los estudiantes de grado sexto en diferentes situaciones que afectan la convivencia en el colegio.
 - Los estudiantes no participan en el desarrollo de las clases y no cumplen con los trabajos asignados, por lo tanto, molestan todo el tiempo, se burlan de los docentes, generan desorden, son groseros entre ellos y son groseros con los docentes.
 - Hay un grupo de estudiantes que agrede siempre de manera física y verbal a sus compañeros de clase y lo siguen haciendo porque falta liderazgo desde la coordinación de convivencia, la cual no interviene oportunamente porque la coordinadora todo el
-

tiempo está sentada en su oficina.

- Los estudiantes no escuchan, no argumentan, razón por la cual surgen los conflictos y los resuelven agrediendo al otro a pesar de la intervención oportuna de los docentes.
- En la institución no existen mecanismos efectivos para la resolución de conflictos, el proyecto HERMES de la Cámara de Comercio solo está en la jornada de la tarde.
- Los docentes no reciben capacitación para el manejo de los conflictos y a pesar de eso manejan todas las situaciones de convivencia que se generan en el curso porque desde coordinación de convivencia se solicita que se realice el proceso de acuerdo a lo establecido en el Manual de convivencia, pero no hay tiempo para llenar más formatos.
- En el colegio se habla de conciliación pero hay muchos miembros de la institución que se hacen los de la vista gorda y no hacen intervención a tiempo, de manera oportuna para dar solución a un conflicto, por eso en ocasiones el conflicto se agranda y se involucra a más personas.
- Si todos cumplieran con su trabajo y sus funciones, siguieran el conducto regular y escucharan a los estudiantes de este curso, que es tan difícil, la situación mejoraría. No hay que echarle la culpa a los demás.
- Los estudiantes del curso son muy emotivos y frente a los conflictos no manejan sus emociones, todo lo resuelven a los gritos, es un curso que hace mucho ruido y no hacen caso.
- También hay que considerar que permanecen bastante tiempo solos, que no se inician y terminan las clases a tiempo, además faltan docentes y todos están concentrados en este curso porque muchos de los docentes no quieren tener asignación académica en grado sexto.
- No hay una buena comunicación con los padres de familia, se hacen citaciones de manera reiterada y los padres no se presentan.
- Lo más importante es que hay un interés de los docentes en trabajar de manera conjunta con la coordinación de convivencia, la coordinación académica y orientación para buscar estrategias que permitan una mejoría en el curso.

CATEGORIAS:

Comunicación
Manejo de emociones
Manejo de conflicto

ANÁLISIS:

En dialogo con los docentes participantes del proyecto de investigación se evidencio que hay una dificultad de comunicación entre los diferentes miembros del grupo, la cual se manifiesta en la generación de conflictos que no son resueltos de manera oportuna y traen consigo una multiplicación de los mismos. Hay inconformismo frente a las directivas de la institución con relación al manejo de las situaciones de convivencia y se desconocen las estrategias para la resolución de conflictos.

También se concluye que hay una dificultad en el manejo de los conflictos en la medida que se actúa con la emocionalidad que genera la situación y no se interviene el conflicto en si, por eso es importante prestarle atención al manejo de las emociones de todos los miembros del grupo. Surgen expresiones como "asumimos los supuestos" , "nos molestan las actitudes", "usted no me escucha", "usted es injusto"

PROPUESTAS:

Trabajo en equipo.

OBSERVACIONES:

Elaboro: Clara Bustamante

Anexo F. Protocolo Dialogo de saberes con Padres de Familia

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR A PARTIR DE LA TEORÍA RELACIONAL

INVESTIGADOR: CLARA ISABEL BUSTAMANTE GALINDO

FECHA: 23/09/2016

SITIO: COLEGIO JULIO FLORÉZ

TIPO DE ACTIVIDAD:

Diálogo de saberes con padres de familia

ASISTENTES:

Se anexa lista de asistentes

HORA INICIO: 9:00 a.m.

HORA FIN: 10:30 a.m.

SÍNTESIS DE LA REUNIÓN ANTERIOR: La coordinadora Clara Bustamante realiza una breve síntesis de la reunión anterior donde se presentaron los objetivos de la investigación, la pregunta de investigación y la propuesta de intervención cuyo propósito es Diseñar una estrategia de transformación de los conflictos a través de la teoría relacional para mejorar la convivencia de los participantes. Se hace la observación que en la primera convocatoria solo asistieron 9 padres de familia.

OBJETIVOS:

5. Realizar una reunión con padres de familia de los participantes para hacer entrega del formulario de consentimiento informado para que los estudiantes participen de un trabajo de investigación académica, en el marco de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la Universidad de la Sabana, cursada por la docente Clara Isabel Bustamante quien será la persona encargada de la misma.
 6. Realizar un dialogo de saberes con los padres de familia de los participantes para identificar los principales problemas de convivencia que perciben los padres.
-

DESCRIPCION DE LOS HECHOS: Dialogo de saberes con padres de familia de los estudiantes participantes.

La reunión inicia a las 6.30 a.m. con un informe de la coordinadora Clara Bustamante sobre el proyecto de investigación y las razones por las cuales fueron seleccionados los estudiantes como participantes del mismo. Se realiza una breve explicación sobre las categorías que se pretenden trabajar con la comunidad educativa del curso y la elaboración del diagnóstico de la situación convivencial del mismo.

Se realiza entrega a los acudientes del formato de consentimiento informado para que autoricen a sus hijos a participar en las actividades necesarias para desarrollar el proyecto.

Los padres manifestaron sus inquietudes frente al desarrollo de la estrategia y se mostraron muy motivados con relación a la expectativa de mejorar la convivencia del curso a partir del trabajo desarrollado.

Se solicitó a los padres de familia establecer desde su perspectiva cuáles son los problemas convivenciales que se viven en el colegio y cuáles son las necesidades de la comunidad participante. El Docente de tecnología apoya el trabajo asumiendo la relatoría de las ideas expresadas por los padres. La dinámica consistió en escribir en el tablero las percepciones de los padres en dos columnas, una de problemas y otra de necesidades, las cuales se resumen a continuación.

1. Identificación de problemas de situaciones que afectan la convivencia:

- Los estudiantes tienen demasiado tiempo libre, las actividades de las clases son muy cortas y como ya no tienen nada que hacer es por eso que molestan y generan indisciplina.
 - Los profesores no llegan a tiempo a las clases, lo cual conlleva a que los estudiantes no tengan el hábito de llegar temprano y utilicen esos momentos para jugar fútbol y correr indiscriminadamente por todo el colegio.
-

-
- Los profesores no están preparados para dar clase a niños pequeños o no les gusta porque nunca los consideran y les hablan como si fueran estudiantes mayores y no niños.
 - Los niños sienten que algunos profesores no los quieren y lo han manifestado en sus casas, por eso siempre los involucran en situaciones de conflicto y los señalan sin indagar primero que fue lo que realmente sucedió.
 - Hay hacinamiento en el colegio, no tienen zonas para el esparcimiento, no pueden jugar balón porque están prohibidos, el espacio es muy pequeño para 900 estudiantes. Por la implementación de la jornada única no hay una zona para que los estudiantes almuercen en unas condiciones adecuadas, todos se sientan en el piso, eso hace que se incrementen los conflictos entre los estudiantes porque ellos no se sienten bien, son niños y no pueden jugar ni en el descanso.
 - Consideran que los profesores no les ponen cuidado a sus hijos, que los niños siempre que les pasa algo le informan a los docentes pero estos no hacen nada al respecto, por ello terminan agrediendo entre ellos sin ningún respeto.
 - No respetan las cosas de los demás, en el curso se pierden muchos elementos escolares que nunca aparecen. Es una práctica cotidiana de todos hacer tamal a las maletas y empanada a las cartucheras, las amarran y todo se pierde.
 - Entre ellos no se respetan, se dicen groserías, insultan a sus progenitores e incluso a los mismos profesores. Hay niños que le colocan apodos a sus compañeros y a ellos no les gusta, hay compañeritos que hacen sentir mal a otros aunque ellos no lo demuestren.
 - - Son todavía niños, por lo cual en muchas ocasiones terminan en llanto y participan en toda actividad propuesta por los demás compañeros del grupo.
-

CATEGORIAS:

Convivencia

Relaciones

Conflicto

Comunicación

ANÁLISIS:

Desde el discurso de los padres de familia se evidencia la inconformidad de estos con los docentes debido a que manifiestan que los profesores no saben cómo abordar las situaciones de conflicto que se presentan al interior del curso, que procuran intervenir lo menos posible en los asuntos de convivencia de los estudiantes, que no se identifican con las emociones de los niños y niñas y que no se interesan de manera directa por las necesidades de sus hijos en el ámbito escolar. Todo lo anterior lleva a que las relaciones entre docentes y estudiantes se vean marcadas por un contexto que carece de armonía, respeto y diálogo, elementos fundamentales en el proceso de aprendizaje.

Se realiza la propuesta de hacer unas encuestas que puedan validar la información que se está obteniendo en los diálogos de saberes, la cual debe ser aplicada a los padres, estudiantes y docentes participantes para tener una visión más particular de sus perspectivas frente al conflicto, las formas como lo abordan y que es lo que lo genera.

PROPUESTAS:

- Realizar el diálogo de saberes con docentes y estudiantes.
- Solicitar permisos en rectoría para abrir espacios más regulares para que se puedan llevar a cabo las reuniones.

OBSERVACIONES:

- En cierto momento de la reunión los padres de familia comenzaron a manifestar sus quejas frente a la administración del colegio, razón por la cual, se tomó la decisión de reestructurar la dinámica de trabajo. Se organizaron tres grupos y se continuó con la misma actividad.
 - La reunión estaba programada de 6:30 a.m. a 8:30 a.m. pero se duplicó de 9:00 a.m. a
-

-
- 10:30 a.m. debido a que se presentaron más padres de familia.
 - No está prevista la fecha para la próxima reunión debido a que el espacio debe ser programada por el Equipo de Gestión Institucional. Fecha y hora por confirmar.
 - La tarea para la próxima sesión es traer posibles temas que se deben incluir en las encuestas y elaborar preguntas concretas que permitan tener otra herramienta que valide las discusiones que se han dado en los grupos de discusión.
 - Se solicita que haya un cronograma específico para las reuniones establecido previamente para que la asistencia de los padres sea más nutrida.
 - Los docentes manifiestan que no están de acuerdo con que se graben las reuniones y solicitan solo levantar las actas o protocolos, que al final de cada reunión serán validados por todos los participantes.
-

Anexo G. Protocolo Dialogo de saberes con Estudiantes

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR A PARTIR DE LA TEORÍA RELACIONAL

INVESTIGADOR: CLARA ISABEL BUSTAMANTE GALINDO

FECHA:04/10/2016

SITIO: COLEGIO JULIO FLORÉZ

TIPO DE ACTIVIDAD:

Diálogo de saberes con estudiantes

ASISTENTES:

Se anexa lista de asistentes

HORA INICIO: 10:25 a.m.

HORA FIN: 12:15m.

SÍNTESIS DE LA REUNIÓN ANTERIOR: La coordinadora Clara Bustamante realiza una breve síntesis de la reunión anterior donde se presentaron los objetivos de la investigación, la pregunta de investigación y la propuesta de intervención cuyo propósito es Diseñar una estrategia de transformación de los conflictos a través de la teoría relacional para mejorar la convivencia de la comunidad participante.

OBJETIVOS:

Realizar un dialogo de saberes con estudiantes para determinar desde su perspectiva cuales consideran ellos que son los problemas que afectan la convivencia del curso y cuales consideran que son sus necesidades. Esta técnica hace parte del proceso de diagnóstico de un trabajo de investigación académica, en el marco de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la Universidad de la Sabana, cursada por la docente Clara Isabel Bustamante quien será la persona encargada de la misma.

DESCRIPCION DE LOS HECHOS: Actividad: Dialogo de saberes con los estudiantes participantes.

La reunión inicia a las 10:25 a.m. y la coordinadora Clara Bustamante les explica la actividad que se va a desarrollar el día de hoy consistente en determinar cuáles son los problemas de convivencia desde la perspectiva de los estudiantes y la necesidades del curso, para esto el grupo se organizó en cuatro equipos de trabajo y se les entrego papelitos de color naranja recortados para que allí escribieran los problemas, uno por cada papel, después de discutirlo con sus compañeros de equipo. En los otros papelitos de color amarillo deberían escribir cuales consideraban que eran las necesidades del curso. Para esta actividad se dio un tiempo de 30 minutos. Después de realizada la primera parte, los estudiantes se dispusieron en una mesa redonda para socializar el trabajo previo: cada estudiante paso frente a sus compañeros leyó lo escrito en los papelitos destinados para describir los problemas y lo pego en el tablero en la columna denominada problemas, los cuales se relacionan a continuación:

- Muchos niños evaden clase sobre todo de Biología, español y emprendimiento porque los profesores no les dicen nada.
 - No se puede dejar nada en los pupitres porque les roban los lápices, esferos y colores, les decimos a los profesores pero nunca pasa nada.
 - Hay niños que se insultan todo el tiempo, se tratan mal y tratan mal a sus mamás, se dicen groserías como perra, malparido, pirobo y roscón. Le decimos a los profesores y siempre nos dicen que vayan a coordinación, entonces no vamos.
 - Todos en el salón gritamos mucho y no le hacemos caso a los profesores, no a todos.
 - Algunos niños les contestan a los profesores y les dicen groserías y los profesores se ponen bravos con todos.
 - Algunos niños nos colocan apodos a los del curso y también a los profesores, por eso también nos insultamos y nos decimos groserías, hay niños que se han puesto a llorar porque no les gusta y a otros les da rabia.
 - Los trabajos que nos ponen los profesores los hacemos muy rápido y entonces
-

comenzamos a molestar y el profesor dice que nos callemos y todos se comienzan a lanzar el refrigerio y siempre a alguien no le gusta y se pone bravo. Los profesores siempre nos dicen que somos el curso más indisciplinado y que ya no nos aguantan. Los profesores no nos quieren

- Algunos niños les hacen tamal a las maletas y empanada a las cartucheras (El tamal consiste en voltear la maleta y amarrarla, votarle todo y luego echarla a la caneca de la basura, y la empanada es lo mimo pero con la cartuchera). Cuando nos damos cuenta comenzamos a buscar quien nos hizo tamal o empanada y por eso nos peleamos pero solo nos empujamos y nos decimos groserías.
- Algunas niñas rayan las mesas y las paredes y les dejan insultos a otras niñas del curso, les escriben zorras y putas con los nombres de ellas, las niñas se dicen cosas muy feas por chismes y siempre terminan llorando y con mucha rabia, algunas no quieren volver al colegio.
- Los profesores no nos ponen cuidado porque dicen que están cansados de tantas quejas y que para que citan a los papás si nunca vienen al colegio.
- Los niños siempre se tratan con groserías y se dicen negro de mierda, pero dicen que es jugando, porque ninguno es negro, eso les genera rabia e ira.
- Algunos niños le pegan calvazos a otros (Golpes en la cabeza con la mano) y la razón es que lo hacen molestando, pero a quienes nos pegan nos sentimos agredidos y le decimos al profesor pero no nos escuchan.
- Hay mucho desorden en el salón y los problemas nunca se solucionan, le decimos a todo el mundo pero no pasa nada, somos muy fastidiosos y les faltamos mucho al respeto a los compañeros por eso las niñas casi siempre les dan ganas de llorar.
- Nunca nos saludamos ni saludamos a los profesores.
- Casi no nos ponen a trabajar en grupo y en las clase solo explica el profesor o a veces nos ponen películas y por eso nos salimos del salón de clase. Los profesores prefieren que se salgan del salón los niños que nos portamos mal o a veces nos sacan del salón.

CATEGORIAS:

Emociones

Comunicación

Conflicto

Relaciones

ANÁLISIS: Los estudiantes expresan en sus discursos que cotidianamente en el desarrollo de las clases al interior de las aulas se presentan situaciones que los vulneran tales como insultos, ofensas resultado de la práctica recurrente a colocar apodos a sus compañeros para avergonzarlos, el hábito de esconder las maletas y cartucheras, la pérdida de útiles escolares y objetos personales, las burlas y agresiones físicas como empujones o golpes en la cabeza, y en general, situaciones que hacen que ellos se sientan mal porque consideran que no hay respeto entre compañeros y en ningún caso sienten que los docentes intervienen de manera directa para dar una solución real a la problemática que se presenta.

Los estudiantes manifiestan que una emoción que sienten es la rabia, porque los excluyen en la toma de decisiones, porque no los consideran interlocutores válidos, porque sienten que no los respetan, porque no ven que haya un interés real por ellos y porque no sienten cerca a sus docentes.

Se evidencia en los discursos de los estudiantes que están quebrantadas algunas relaciones con compañeros y docentes.

PROPUESTAS:

- Hablar más con los profesores.
 - Buscar formas para que haya más respeto entre los estudiantes.
 - Pedir a los profesores que coloquen más trabajo en grupos.
-

-
- Que haya reuniones donde los estudiantes puedan expresar sus puntos de vista y sus emociones.
-

OBSERVACIONES:

- Acompañaron la reunión el docente de tecnología y los docentes de humanidades participantes en la investigación.
 - Algunos docentes no permiten la participación en la reunión de los estudiantes participantes en el proyecto a pesar de contar con la autorización de coordinación.
 - Hay una población base, pero no asisten todas las personas convocadas, razón por la cual se está trabajando con un grupo focal.
-

Anexo H. Protocolo Diálogo de saberes con Docentes

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR A PARTIR DE LA TEORÍA RELACIONAL

INVESTIGADOR: CLARA ISABEL BUSTAMANTE GALINDO

FECHA: 07/10/2016

SITIO: COLEGIO JULIO FLORÉZ

TIPO DE ACTIVIDAD:

Diálogo de saberes con Docentes

ASISTENTES:

Se anexa lista de asistentes

HORA INICIO: 8:10 a.m.

HORA FIN: 9:05 a.m.

SÍNTESIS DE LA REUNIÓN ANTERIOR: La coordinadora Clara Bustamante realiza una breve síntesis de la reunión anterior donde se presentaron los objetivos de la investigación, la pregunta de investigación y la propuesta de intervención cuyo propósito es Diseñar una estrategia de transformación de los conflictos a través de la teoría relacional para mejorar la convivencia de la comunidad participante. Se hace la observación que no todos los docentes que tienen asignación académica en el grado sexto van a participar debido a que es un proceso de participación voluntario.

OBJETIVOS:

7. Realizar un dialogo de saberes con los docentes que tienen asignación académica con los estudiantes participantes dentro del proceso de diagnóstico de un trabajo de investigación académica en el marco de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la Universidad de la Sabana, cursada por la docente Clara Isabel Bustamante quien será la persona encargada de la misma.
 8. Inquietudes y sugerencias dentro del proceso de diagnóstico.
-

DESCRIPCION DE LOS HECHOS: Actividad: Dialogo de saberes con docentes de los estudiantes participantes.

La reunión inicia a las 8:10 a.m. con un informe de la coordinadora Clara Bustamante sobre el proyecto de investigación y las razones por las cuales fueron seleccionados los estudiantes participantes. Se realiza una breve explicación sobre las categorías que se pretenden trabajar con la comunidad educativa del curso y la elaboración del diagnóstico de la situación convivencial del mismo.

Se informa a los docentes que se realizara un formato de consentimiento informado para que los padres de familia autoricen a sus hijos a participar en las actividades necesarias para desarrollar el proyecto.

Se solicitó a los docentes establecer desde su perspectiva y experiencia identificar cuáles son los problemas convivenciales que se viven y cuáles son las necesidades del curso. El Docente del área de Ciencias Sociales apoya el trabajo asumiendo la relatoría de las ideas expresadas por los docentes con apoyo de Clara Bustamante. La dinámica consistió en escribir en el tablero las percepciones de los docentes en dos columnas, una de problemas y otra de necesidades, las cuales se resumen a continuación:

1. Identificación de problemas:

- Los estudiantes son muy indisciplinados, se paran todo el tiempo de los puestos, no hacen caso frente a los llamados de atención, no cumplen con tareas y trabajos asignados por lo cual no tienen material para trabajar en las clases y generan desorden.
 - Los estudiantes, no todos, pero en su gran mayoría son groseros entre ellos, todo el tiempo levantan la voz y se tratan muy mal, por lo cual se hace difícil dar inicio a las clases. Gritan de manera permanente.
 - Tienen la costumbre de llegar tarde a las clases, toca que la coordinadora los busque por todo el colegio y por eso se inician las clases entre 10 y 20 minutos después de lo planeado. Aprovechan
-

estos espacios para agredirse verbalmente y jugar a hacer tamal a las maletas de sus compañeros. Regularmente no se presentan agresiones físicas, pero son constantes las agresiones verbales por chismes y altercados en los juegos, lo cual ha llevado a conflictos físicos que son solucionados por coordinación.

- Los estudiantes tienen muy malas relaciones entre ellos y algunos de los docentes ya hacen caso omiso a sus conflictos y no dan una respuesta adecuada a los mismos en el momento oportuno. Solicitan que todos estén en la misma ruta para mejorar la convivencia y que se diligencie adecuadamente el observador del estudiante siguiendo el conducto regular porque no todos los casos pueden llegar a coordinación.
- Falta acompañamiento de los padres de familia en los procesos convivenciales y académicos de sus hijos, los docentes manifiestan que hacen citaciones a los padres de los estudiantes y ellos no se presentan, lo cual genera que no se solucionen los conflictos y que los estudiantes piensen que no sucede nada en el colegio y continúen con su grosería y comportamientos inadecuados.

Identificación de Necesidades:

- Manifiestan que una de las necesidades urgentes del colegio es fortalecer la coordinación de convivencia, ellos consideran que si ellos están con 40 estudiantes no les queda tiempo para resolver conflictos individuales porque los otros estudiantes del grupo se desordenan y generan indisciplina, piensan que eso lo debe hacer la coordinadora de convivencia. A veces se dejan pasar situaciones pequeñas y no se solucionan por falta de tiempo.
- Cambiar el formato del observador del estudiante para hacer menos dispendiosa la tarea del docente.
- Hacer una revisión del manual de convivencia y volver a la normatividad de la sanción de por lo menos 2 o 3 días en la casa para que los estudiantes tomen conciencia de su comportamiento.
- En muchos de los conflictos que se presentan se involucran las emociones de ira y vergüenza, porque los estudiantes no reconocen los sentimientos de los otros y se relacionan de manera irrespetuosa involucrando a otros.
- Algunos maestros recomiendan que en la franja de la mañana solo estén los estudiantes de los grados superiores, que ese el fin de las instalaciones físicas del colegio.
- Los conflictos se generan a partir de los juegos y el mal manejo de las normas, son niños muy emocionales y por todo se quejan, no son capaces de resolver sus propios conflictos.

CATEGORIAS:

| |
|-------------|
| Convivencia |
| Conflicto |
| Relaciones |
| Emociones |

ANÁLISIS:

Los docentes manifiestan que han establecido buenas relaciones con los estudiantes en el aula de clase y argumentan que ellos cumplen con su función académica y hacen respetar las normas establecidas en el manual de convivencia, refieren que los problemas de convivencia escolar con este grupo de estudiantes se debe a otros factores como el entorno social, la falta de liderazgo por parte de la coordinación de convivencia, la falta de acompañamiento de los padres de familia en el proceso de formación de sus hijos y las malas relaciones que se establecen entre los estudiantes y en algunas ocasiones con los maestros.

PROPUESTAS:

- Solicitan jornadas de capacitación para docentes en el manejo de emociones de los estudiantes.
 - Buscar mecanismos para generar una comunicación más asertiva entre los miembros de la comunidad educativa.
 - Mayor compromiso de los padres en el proceso de formación integral de sus hijos.
-

- Mayor compromiso en el proceso convivencial por parte de coordinación.

OBSERVACIONES:

- La reunión se da por terminada siendo las 9:05 a.m. No se dio el espacio para el cierre de la misma por falta de tiempo.
 - Queda pendiente programación para la próxima reunión de acuerdo a espacios otorgados en el equipo de gestión institucional.
-

Anexo I. Protocolo Socialización Institucional del proyecto

| | |
|---|---|
| PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR A PARTIR DE LA TEORÍA RELACIONAL | |
| INVESTIGADOR: CLARA ISABEL BUSTAMANTE GALINDO | |
| FECHA: 17/01/2017 | SITIO: COLEGIO JULIO FLORÉZ |
| TIPO DE ACTIVIDAD: | Socialización avances del proyecto en asamblea general de docentes y directivos docentes de la institución. |
| ASISTENTES: Docentes y directivos docentes sede A y B del colegio Julio Flórez. | Se anexa lista de asistentes |
| HORA INICIO: 10:00 a.m. | HORA FIN: 12:15 a.m. |
| SÍNTESIS DE LA REUNIÓN ANTERIOR: No aplica. | |
| OBJETIVOS: | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Realizar socialización institucional de los avances de la propuesta de investigación “Diseñar una estrategia de transformación de los conflictos a través de la teoría relacional para mejorar la convivencia del curso 603” desarrollada en el marco de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la Universidad de la Sabana, cursada por la docente Clara Isabel Bustamante. - Resolver inquietudes, dudas y sugerencias dentro del proceso de diagnóstico. | |
| DESCRIPCION DE LOS HECHOS: | |
| <p>Se realizó reunión de docentes y directivos docentes de la sede A y B con el objetivo de socializar las diferentes estrategias que se han venido desarrollando en el colegio para mejorar la sana convivencia. En este marco institucional la coordinadora Clara Bustamante presento los avances en el desarrollo de la metodología estratégica de transformación de conflictos a partir de la teoría relacional que se ha venido trabajando con los estudiantes, algunos docentes y padres de familia del curso 603 en la franja de la mañana durante el año 2016 como parte de la investigación para la maestría en dirección y gestión de instituciones educativas.</p> <p>La coordinadora Clara Bustamante realiza una breve síntesis del proyecto, presenta los objetivos de la investigación, la pregunta de investigación y la propuesta de intervención cuyo propósito es Diseñar una estrategia de transformación de los conflictos a través de la teoría relacional para mejorar la convivencia del curso 603 durante el año 2016. Se hace la observación que los docentes que están participando en el proyecto lo hacen de manera voluntaria.</p> <p>Se presentaron los antecedentes teóricos, las categorías de análisis, los objetivos, la metodología, los instrumentos del diagnóstico y los primeros resultados del mismo. De la misma manera se brindó la posibilidad de hacer preguntas y resolver inquietudes relacionadas con el trabajo que se pretende desarrollar durante el año 2017.</p> <p>Se explicó ampliamente cual es el enfoque directivo que se pretende dar al trabajo para ser incluido en el proyecto de convivencia y se transversalice a toda la comunidad educativa al hacer parte fundamental del manual de convivencia del colegio.</p> | |
| <p>Los docentes manifiestan frente al desarrollo del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se debe fortalecer el trabajo convivencial y solicitan que en el diagnostico se incluya el tema de la divulgación de rumores. - Se sienten solos en el proceso formativo. - No hay presencia de los padres de familia frente a citaciones desde el colegio. - Falta mayor liderazgo desde la coordinación y en general desde el Equipo de Gestión | |

Institucional.

- Los estudiantes no traen límites de la casa, tienen carencia de valores y no tienen hábitos de estudio.

CATEGORIAS:

No aplica

ANÁLISIS:

Como resultado de las relaciones sociales que se dan de manera permanente en el ámbito escolar debido a la interacción entre los diferentes actores de la comunidad educativa, tal como las relaciones entre docentes y estudiantes, las relaciones entre iguales, las relaciones entre docentes, estudiantes y padres de familia, se presentan la mayoría de los conflictos de la convivencia escolar en la vida diaria de las instituciones educativas y el Colegio Julio Flórez no podía ser la excepción.

Los docentes consideran que ellos se sienten solos en el proceso de formación porque los padres de familia no asisten al colegio cuando son citados y las directivas tienen un liderazgo con carencias.

Se asumen como ciertos los supuestos y molestan las actitudes que toman padres de familia y estudiantes frente a ellos.

El malestar de los docentes está relacionado con el número de estudiantes por curso que deben atender diariamente, el cual consideran excesivo porque no permite establecer verdaderas relaciones con sus estudiantes. De la misma manera el establecimiento de la jornada única en el colegio en condiciones no adecuadas hacen que la situación convivencial sea más difícil de controlar porque no hay tiempo para nada.

Los procesos dados a nivel institucional para la toma de decisiones no son participativas y esto genera malestar en todos los miembros de la comunidad.

PROPUESTAS:

- Desarrollar talleres de hábitos de estudio con estudiantes y padres de familia.
 - Implementación de centros de interés para el manejo del tiempo libre.
 - Generar espacios para enseñar valores, podría ser una dirección de curso permanente.
 - Ampliar los temas desarrollados desde el departamento de orientación para las escuelas de padres, tales como manejo del conflicto, manejo de emociones y aprendizaje de los valores institucionales.
-

OBSERVACIONES:

- Algunos docentes manifiestan que el colegio no puede continuar desarrollando todas las propuestas que tengan que presentar los docentes que están estudiando en diferentes universidades, independientemente que estas sean financiadas por la Secretaria de Educación.
-

Anexo J. Protocolo Discusión de resultados

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA
ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN EL
ÁMBITO ESCOLAR A PARTIR DE LA TEORÍA RELACIONAL**

INVESTIGADOR: CLARA ISABEL BUSTAMANTE GALINDO

FECHA: 16/10/2016

SITIO: COLEGIO JULIO FLORÉZ

TIPO DE ACTIVIDAD:

Discusión de resultados.

ASISTENTES:

Se anexa lista de asistentes

HORA INICIO: 10:00 a.m.

HORA FIN: 11:20 a.m.

SÍNTESIS DE LA REUNIÓN ANTERIOR: Se realizó reunión de docentes y directivos docentes de la sede A y B con el objetivo de socializar las diferentes estrategias que se han venido desarrollando en el colegio para mejorar la sana convivencia. En este marco institucional la coordinadora Clara Bustamante presento los avances en el desarrollo de la metodología estratégica de transformación de conflictos a partir de la teoría relacionar que se ha venido trabajando con los estudiantes, algunos docentes y padres de familia de un grupo de estudiantes de grado sexto en la franja de la mañana durante el año 2016 como parte de la investigación para la maestría en dirección y gestión de instituciones educativas.

OBJETIVOS:

- Presentar los resultados arrojados por las encuestas que fueron aplicadas a los docentes, padres de familia y estudiantes participantes como parte del diagnóstico en el proyecto que se desarrolla.
- Presentar las conclusiones sacadas para cada categoría de trabajo de acuerdo al dialogo de saberes y el análisis de los mismos.

DESCRIPCION DE LOS HECHOS:

La coordinadora Clara Bustamante realiza una breve síntesis de la reunión anterior y lee los objetivos propuestos para esta reunión.

Se realiza la presentación de los resultados arrojados por las tres encuestas que fueron aplicadas a docentes, padres de familia y estudiantes. La presentación muestra gráficos de barras donde se comparan estadísticamente las respuestas dadas por los tres estamentos participantes. De la misma manera se presenta el análisis preliminar de estos datos estadísticos y se amplía con los aportes de los asistentes.

Se presenta un cuadro de conclusiones de las diferentes percepciones que tienen los participantes sobre las situaciones conflictivas que se han presentado en el ámbito escolar de acuerdo a los diálogos de saberes que se llevaron a cabo durante el año 2016.

Los participantes manifiestan estar de acuerdo con los resultados y análisis presentado.

CATEGORIAS:

Conflicto y transformación

Relaciones

Alteridad

Comunicación

ANÁLISIS: En las respuestas proporcionadas por estudiantes, docentes y padres de familia se evidencia que existen percepciones diferentes sobre la situación que se presenta en la institución educativa y su rol frente al conflicto.

Los estudiantes expresan que en el desarrollo de las clases se presentan situaciones tales como insultos, ofensas resultado de la práctica recurrente a colocar apodos a sus compañeros para avergonzarlos, el hábito de esconder las maletas y cartucheras, la pérdida de útiles escolares y objetos personales, las burlas y agresiones físicas como empujones o golpes en la cabeza y sienten que los docentes no hacen nada para da solución a los problemas. Tienen malestar frente al trato de parte de los docentes hacia ellos lo cual les genera molestia, inconformismo y rabia

que se evidencia en su comportamiento. El discurso de los estudiantes está marcado por las emociones que experimentan en su cotidianidad porque los excluyen en la toma de decisiones, porque no los consideran interlocutores válidos, porque sienten que no los respetan, porque no ven que haya un interés real por ellos y porque no sienten cerca a sus docentes.

En los padres de familia se evidencia la inconformidad de estos con los docentes debido a que manifiestan que los profesores no saben cómo abordar las situaciones de conflicto, que procuran intervenir lo menos posible en los asuntos de convivencia de los estudiantes, que no se identifican con las emociones de los niños, lo cual lleva a que las relaciones entre docentes y estudiantes se vean marcadas por un contexto que carece de respeto y diálogo.

Los padres de familia y los estudiantes coinciden en señalar que los docentes no han creado vínculos con los estudiantes y sólo se limitan a entregar conocimientos, hay una falta de interés por ellos, generando situaciones de convivencia y de conflicto que se presentan en el desarrollo de las clases.

Esta percepción no concuerda con las respuestas dadas por los docentes donde ellos reconocen que han establecido buenas relaciones con los estudiantes en el aula de clase y argumentan que ellos cumplen con su función académica y hacen respetar las normas establecidas en el manual de convivencia, refieren que los problemas de convivencia escolar con este grupo de estudiantes se debe a otros factores como el entorno social, la falta de liderazgo por parte de la coordinación de convivencia,

Al tratar de explicar las situaciones de convivencia que se presentan y generan los conflictos en el curso podemos decir que es un problema relacional, emocional y de comunicación.

Se evidencia un distanciamiento entre docentes y padres de familia. Los padres de familia son más críticos frente a las actuaciones de los docentes y menos críticos frente a las situaciones de sus hijos.

Todos los participantes coinciden en decir que faltan espacios de dialogo porque todos tienden a echarse la culpa, a mirar que los otros son los responsables. Hay divergencias.

Se pone de manifiesto que hay insatisfacción de padres, de docentes y de estudiantes frente a como se manejan los conflictos en la institución y en grado de participación en la toma de decisiones que considera casi ausente. Piden que se valore la palabra de todos en la toma de decisiones.

No se valoran las consecuencias negativas que tienen para las partes la agresión verbal y física entre compañeros en el ámbito escolar.

Los maestros manifiestan en todas sus intervenciones que se ha incrementado el nivel de indisciplina porque los estudiantes no se respetan, no se escuchan y no saben cómo manejar sus conflictos de forma positiva.

Todos los participantes consideran que no tienen las herramientas necesarias, los tiempos y los espacios para poder resolver los conflictos de manera más asertiva.

Anexo K. Protocolo de Implementación

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR A PARTIR DE LA TEORÍA RELACIONAL

INVESTIGADOR: CLARA ISABEL BUSTAMANTE GALINDO

TIPO DE ACTIVIDAD: Dialogo de saberes Propuesta de implementación

ASISTENTES: Se anexa lista de asistentes

HORA INICIO: 10:30 a.m. **HORA FIN:** 12:20 p.m.

SÍNTESIS DE LA REUNIÓN ANTERIOR: En la última reunión se realizó la presentación del análisis de los resultados de la información obtenida a través de los instrumentos que fueron aplicados a los docentes, padres de familia y estudiantes. Se socializaron las conclusiones del diagnóstico y se escucharon los aportes y sugerencias del grupo.

OBJETIVOS:

Construir de manera colectiva una estrategia institucional para el desarrollo de aprendizajes que permitan dar solución al problema identificado a partir de la teoría de transformación del conflicto en el marco de la teoría relacional.

DESCRIPCION DE LOS HECHOS: La reunión se inicia a la hora programada y se propone que la estrategia de implementación consista en llevar a cabo reuniones programadas de manera periódica y sistemática con participación de estudiantes, docentes y padres de familia para reflexionar sobre sus propias experiencias, aprendizajes y motivaciones a través del diálogo en torno a cuatro ideas que surgieron de los debates y discusiones dadas en la etapa de análisis de los resultados arrojados en el diagnóstico:

- Comprender los diferentes puntos de vista y expectativas de las personas involucradas en la situación de conflicto.
- Reconocer que las experiencias de los demás merecen ser escuchadas y deben ser tomadas como punto de partida para comprender la situación y generar conocimiento.
- Expresar los intereses individuales y colectivos, así como las emociones y sentimientos para llegar a acuerdos.
- Buscar alternativas para entender el conflicto como una oportunidad de transformación, de cambio.

Todas las actividades que se vayan a realizar deben estar preparadas con base en los resultados de los cuestionarios estructurados y de acuerdo con la experiencia que se tuvo en el diálogo de saberes.

Se inició un trabajo buscando generar un espacio donde todos sean escuchados y sientan que lo que están expresando es importante y que su experiencia les permite actuar de manera coherente basándose en el respeto mutuo y en la práctica de valores comunes como elementos fundamentales para transformar los conflictos en el ámbito escolar. Por esta razón los participantes tomaron la decisión de organizar sus reuniones en un escenario que permita crear una estructura en forma de círculo propicia para el diálogo, donde todos se puedan observar, se sientan valorados como iguales en el proceso de compartir experiencias, puedan argumentar sobre las necesidades y realidades que viven cotidianamente y proponer acciones colectivas para construir aprendizajes, conocimientos y transformaciones alrededor de un discurso relacional común, guiado por la investigadora.

Los participantes expresan abiertamente cuales deben ser los temas a desarrollar durante la etapa de implementación y cuáles serían las posibles alternativas para construir una estrategia colectiva, algunas de las cuales se relacionan a continuación:

- Mesa redonda para abordar temas como el conflicto y la resolución pacífica del mismo.
 - Juego de roles para intercambiar puntos de vista entre docentes, padres y estudiantes.
 - Seminarios dirigidos por orientación escolar y expertos en el tema.
 - Elaboración de carteleras y murales para motivar a toda la comunidad.
-

-
- Elaboración de talleres sobre los temas que interesan al grupo focal.
 - Escuela de padres centrada en el conflicto y en las relaciones.
 - Jornadas de capacitación a padres y docentes sobre el manejo del conflicto en el colegio.

Algunos de los temas propuestos para ser abordados son:

- El respeto y el reconocimiento del otro.
- La comunicación asertiva, la empatía y la asertividad.
- Los elementos fundamentales de la teoría relacional de Donati.
- Los valores institucionales y el cambio de actitud.
- El conflicto y la transformación del conflicto.
- La identidad y la solidaridad.
- El trabajo cooperativo.

Todos los participantes coinciden en que uno de los temas que hay que trabajar en el dialogo de saberes es la comunicación, porque de ella se parte para mejorar y fortalecer las relaciones, por esta razón, se decide encaminar la propuesta a seguir con la dinámica del dialogo entre todos para crear nuevos espacios donde todos puedan interactuar de manera libre y voluntaria. De la misma manera la estrategia se dirige hacia la búsqueda de alternativas para transformar el conflicto.

Se decide a través de votación que se van a diseñar una serie de talleres con los temas que consideren importante los participantes del grupo, los cuales van a ser desarrollados por todos. Se solicita a la coordinadora Clara elaborar la estructura de los mismos a partir de las ideas que surjan en los grupos de discusión.

Se propone hacer un taller que puede llevar por nombre “Darle valor a la palabra” o “dialogando nos entendemos” o “escucha lo que estoy diciendo” con el objetivo de entender que cuando las personas se reúnen y hablan surgen posibles soluciones a problemas y se puede entender al otro, de ahí la importancia de fomentar una estructura para la interacción para que los participantes puedan explicar sus experiencias, participar activamente en los procesos institucionales y establecer relaciones constructivas con los otros a partir de lo que ellos discuten y acuerdan.

Este taller debe contener una lectura y algunas preguntas para reflexionar. Un docente propone trabajar una lectura que él ha trabajado con los estudiantes y la pone en consideración para ser aprobada. SE hace lectura de la misma y se acuerda que se debe adaptar a las necesidades del grupo. La lectura de apoyo: ¿Cuánto valor tiene tu palabra? De Paula Aroca 28, Julio 2013 en Psicología.

Se deben resolver las siguientes actividades: Describir situaciones cotidianas en las cuales se haga evidente el valor que le das a tu palabra; describir situaciones de la vida cotidiana donde se haga evidente que has sido modesto; describir situaciones de la vida cotidiana donde se haga evidente que has sido humilde y se deben socializar las experiencias.

CATEGORIAS: Todas

ANÁLISIS:

- El diálogo de saberes permitió conocer las opiniones, percepciones, criterios y valoraciones sobre los temas puestos en común y sobre las responsabilidades que cada quien tiene frente a sus actuaciones e implicación para mejorar la convivencia a partir del esfuerzos de todos.
- Las experiencias que han sido compartidas por todos los participantes reflejan su comportamiento individual y colectivo en el espacio escolar, y en el efecto de este sobre las personas con las cuales interactúan en el día a día.
- Los estudiantes perciben que los docentes los están considerando y se preocupan por entenderlos y ayudarlos a generar más espacios en el aula de clase para el trabajo en grupo.
- Todos expresan la necesidad de que se respete la palabra, que todos sean escuchados y que en el grupo se establezcan unas normas para que el trabajo sea realizado entre todos.

PROPUESTAS:

-
- Se hace entrega del material a la coordinadora Clara Bustamante para que se estructure el taller y sea presentado en la próxima sesión al grupo para su aprobación.
 - La prioridad del grupo será el Trato con Respeto.
 - Se solicita puntualidad para dar inicio a las reuniones y poder aprovechar mejor el tiempo.
 - No hacer juicios, no hacer comparaciones, no hacer amenazas, no echarle la culpa al otro.
 - Expresarse siempre de manera positiva y respetar el uso de la palabra.
 - Quien llegue tarde se pone al día sin interrumpir la sesión.
 - Se solicita de manera unánime a la coordinadora Clara continuar haciendo los protocolos, frente a lo cual ella acepta.
 - Se solicita no gritar en estos espacios, no descalificar al otro y no hacer supuestos.
 - Los padres de familia manifiestan su interés en hacer un pequeño compartir para la próxima sesión.
-

OBSERVACIONES:

No asisten todos los participantes convocados.

Anexo L. Protocolo Planeación y Diseño de la Estrategia

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR A PARTIR DE LA TEORÍA RELACIONAL

INVESTIGADOR: CLARA ISABEL BUSTAMANTE GALINDO

TIPO DE ACTIVIDAD: Planeación y diseño de la estrategia

ASISTENTES: Se anexa lista de asistentes

HORA INICIO: 10:00 a.m. **HORA FIN:** 11:20 a.m.

SÍNTESIS DE LA REUNIÓN ANTERIOR: Se terminó la presentación de las matrices de triangulación de las categorías Conflicto Escolar y relaciones y se escucharon las diferentes percepciones que tienen los participantes sobre las situaciones conflictivas que se han presentado en el ámbito escolar de acuerdo a los resultados obtenidos en diálogos de saberes que se llevaron a cabo durante el año 2016 y los resultados de los cuestionarios estructurados aplicados a docentes, padres de familia y estudiantes participantes.

OBJETIVOS:

- Planear y diseñar las actividades pertinentes para construir la estrategia metodológica de intervención.
 - Proponer alternativas de solución para la problemática presentada en el diagnóstico.
-

DESCRIPCION DE LOS HECHOS:

La coordinadora Clara Bustamante realiza una breve síntesis de la reunión anterior y lee la agenda para la sesión del día. Se utiliza la técnica de lluvia de ideas para hacer una exploración inicial sobre las propuestas de los participantes, las cuales se relacionan a continuación:

Video foros, juego de roles, dinámicas para desarrollar trabajos en grupo, seminario alemán, lluvia de ideas, obras de teatro, elaboración de carteleras, elaboración de cuentos, escuelas de padres y creación de un blog en la web, entre otras. Finalmente se propone continuar dialogando para construir entre todos talleres que permitan actuar sobre las relaciones existentes entre los participantes buscando mejorarlas, fortalecerlas y de esta manera solucionar los problemas existentes y transformarlos en mejores actitudes, en trabajo comprometido, en cumplimiento de compromisos y en asumir responsabilidades de acuerdo a cada rol institucional para alcanzar objetivos comunes. Para tal fin se estableció que las sesiones deben contar con una planeación, unos objetivos o propósitos, un producto, unos recursos y herramientas que posibiliten el desarrollo de los temas o categorías a trabajar.

Dentro de la actividad inicial para construir los talleres surge una iniciativa de los padres de familia para elaborar unos acuerdos a tener en cuenta en los diálogos para que todos se puedan expresar libremente y así promover una mejor disposición al trabajo, los acuerdos son:

- no hacer comparaciones
- no amenazar
- no autoritarismo
- no echar la culpa al otro
- no gritar
- no descalificar
- no hacer supuestos
- siempre pedir la palabra
- no perder el respeto

De la misma manera los docentes proponen realizar las sesiones en forma de círculo para dar mayor participación a todos.

Los estudiantes solicitan que desde coordinación se solicite los permisos para que ellos puedan asistir a las reuniones porque los docentes de algunas asignaturas no les permiten salir de sus clases.

Las categorías para hacer las propuestas y estructurar los talleres fueron impulsadas a través del

diálogo, donde cada participante pudo expresar sus inquietudes, vivencias, sentimientos, emociones, molestias, conocimientos y desacuerdos, entre otros.

Se decidió trabajar como posibles temas para los talleres: comunicación asertiva, trato con respeto, reconocimiento del otro, tolerancia, motivación, liderazgo.

Queda como tarea traer propuestas para concretar los talleres y actividades a desarrollar que involucren a todos los participantes.

De manera voluntaria se solicitó a los asistentes expresar como se sintieron en el ejercicio y estas son algunas de las respuestas:

PADRES DE FAMILIA:

“Es importante porque nos estamos conociendo”

“yo pensé que no se podía hablar con los profesores”

“siempre es bueno que el colegio también nos escuche”

“no tenemos todo el tiempo pero queremos aportar para formar a nuestros hijos”

ESTUDIANTES

“A mí me gusta venir a estas reuniones”

“yo quiero ser mejor persona en todo”

“yo todavía no quiero hablar”

DOCENTES

“es un trabajo interesante pero no contamos con el tiempo”

“estamos aportando en la construcción de personas”

CATEGORIAS:

Conflicto

Relaciones

Alteridad

Comunicación

ANÁLISIS:

- Cambiar las actitudes y las relaciones para establecer relaciones sobre la base de actitudes positivas.
- Reforzar el consenso frente a normas establecidas, construidas por todos, respetadas por todos.
- Hacer reflexión personal y grupal para favorecer el conocimiento mutuo.
- Trabajar intensamente las habilidades sociales de comunicación.

OBSERVACIONES:

- La asistencia de los padres de familia no fue la más nutrida, surge la necesidad de concertar con ellos los espacios y tiempos de reunión de acuerdo a las circunstancias personales.
 - Los docentes manifiestan que su compromiso con el proyecto se limita al trabajo que puedan realizar en las sesiones de reunión debido a que no cuentan con más tiempo de dedicación al mismo.
 - No se pudo informar la próxima fecha de reunión debido a que en el colegio no hay normalidad académica por actividades del paro nacional del magisterio.
-

Anexo M. Protocolo Diseño de talleres

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA
ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN EL
ÁMBITO ESCOLAR A PARTIR DE LA TEORÍA RELACIONAL**

INVESTIGADOR: CLARA ISABEL BUSTAMANTE GALINDO

| | |
|--|------------------------------------|
| FECHA: | SITIO: COLEGIO JULIO FLORÉZ |
| TIPO DE ACTIVIDAD: Dialogo de saberes | Propuesta de implementación |
| ASISTENTES: | Se anexa lista de asistentes |
| HORA INICIO: 6:30 a.m. | HORA FIN: 8:20 a.m. |

SÍNTESIS DE LA REUNIÓN ANTERIOR: Se propuso que la estrategia de implementación de debe llevar a cabo reuniones programadas de manera periódica y sistemática con participación de estudiantes, docentes y padres de familia para reflexionar sobre sus propias experiencias, aprendizajes y motivaciones a través del diálogo en torno a cuatro ideas que surgieron de los debates y discusiones dadas en la etapa de análisis de los resultados arrojados en el diagnóstico. Se planeó el diseño de talleres para ser desarrollados durante las reuniones y se presentaron ideas para los primeros talleres dirigidos al mejoramiento de la comunicación.

OBJETIVOS:

Construir de manera colectiva los talleres para la implementación de la estrategia.

DESCRIPCION DE LOS HECHOS: Se realiza una lectura del protocolo anterior para dar cuenta de las conclusiones y análisis de las discusiones dadas en la reunión. La investigadora presenta la estructura general del taller número 1, cuyo nombre definitivo fue “Darle valor a la palabra”, algunos participantes proponen hacer algunos ajustes con respecto a la forma y aprueban el trabajo realizado, se pone en consideración ir elaborando el cronograma para que el taller sea desarrollado por el grupo.

Como ya se tiene una estructura elaborada los participantes proponen desarrollar diez sesiones donde se dialogue en torno a diez temas que deben ser abordados a partir del desarrollo de los talleres. Se hace la claridad que los talleres serán aplicados al grupo y que el proyecto es algo que debe continuar en la institución y no se da por terminado al concluir con esta primera fase de implementación.

Propuestas para los talleres:

1. Empatía: para sensibilizar a los participantes y se utilizara como estrategia un cine foro sobre la película “Intensamente”. Así se darán a conocer las diferentes emociones que se hacen presentes cuando nos relacionamos con otras personas en el ámbito escolar y se identificaran las situaciones y vivencias que le generan tanto emociones positivas como negativas en el ámbito escolar. Las actividades: Conocer la emoción: Cada una de las emociones tiene un fin adaptativo y conocerlo ayuda aceptar la emoción y aprender a regularla. En una hoja los estudiantes deberán describir situaciones que le generan alegría, tristeza, desagrado, furia y temor en el espacio escolar. Socialización en plenaria. En otra hoja número se identifican las emociones en un cuadro y se describirá brevemente lo que le pasa cuando se siente esa emoción. Finalmente se construye con apoyo de los padres de familia unas ideas acerca de cómo se podría manejar mejor esa emoción y que necesita para hacerlo.

Se hace la precisión que todos los talleres deben contener una reflexión, evaluación y cierre.

2. Reflexión: En un primer momento el taller se desarrollará a partir de la generación de mesas de trabajo en torno a cuatro preguntas:

¿Qué hacemos para comunicarnos?

¿Porque nos comunicamos?

¿Para qué nos comunicamos?

¿Cómo nos comunicamos?

Cada mesa de trabajo se concentra específicamente en sólo una de las preguntas propuestas para ir generando un espacio de diálogo donde los docentes, los estudiantes, los padres de familia y

un directivo docente se reconozcan como miembros activos de la reflexión y participantes directos de las conclusiones y creaciones aportadas por cada grupo. En este espacio de reflexión se pueden compartir experiencias, escuchar otros puntos de vista, plantear preguntas, dudas e inquietudes, así como proponer alternativas de solución de manera cooperativa.

Se debe elegir una persona encargada de socializar el trabajo realizado, quien permanecerá todo el tiempo de la actividad en la misma mesa de trabajo y será el responsable de liderar a los otros integrantes de las otras mesas para la hacer la discusión y hacer nuevas aportaciones a la pregunta correspondiente. La rotación se llevará a cabo cada 15 minutos y se repetirá la misma dinámica.

3. Escucha activa: Los docentes proponen organizar parejas para este ejercicio. Los integrantes de las parejas se deben sentar uno frente al otro y decidir quién hablará y quien escuchará primero. (Todos tendrán la oportunidad de cumplir ambos roles.). El que hable elegirá un tema y hablará unos cinco minutos. Durante este tiempo, el que escuche debe exhibir el mayor número de conductas de escucha activa que sea posible. Las técnicas de escucha activa se deberán explicar previamente. Se debe dar un tiempo para completar la lista de control, cada uno en relación a su propia conducta de escucha. Luego se discutirán entre sí las respuestas a la lista de control, dando ejemplos de conductas de escucha activa y analizando qué fue fácil y qué difícil de la actividad.

Queda pendiente hacer la estructura de los talleres propuestos.

Los estudiantes manifiestan su interés de hacer una actividad de juego para iniciar la próxima sesión.

CATEGORIAS: Todas

ANÁLISIS:

- Se está desarrollando un ejercicio fundamental para comprender que el sentir del otro también cuenta, que hay que reconocer que no deben prevalecer sólo las necesidades particulares, sino que también se deben considerar los intereses de los demás para así alcanzar conjuntamente mejores y mayores beneficios en un proceso de doble vía donde todos ponen y todos toman.

- Se está entendiendo que reconocer y respetar la diferencia es el principio básico para crear empatía entre los participantes lo cual facilita la comunicación entre ellos.

- Trabajar con los demás es darle sentido y significado a las experiencias, intereses y necesidades individuales, aprenden de y con los otros, descubren lo que tienen y quieren hacer, y se convierten en motor de cambio.

- Con esta actividad se está impulsando la reflexividad personal y la reflexividad colectiva en la medida que se está analizando una situación particular desde el propio punto de vista pero también desde la perspectiva de los otros con quienes se comparte el espacio escolar.

PROPUESTAS:

- Se solicita buscar un espacio más adecuado para las reuniones debido a que hay interrupciones de manera permanente lo cual dificulta el trabajo si se tiene en cuenta que hay poco tiempo.

- Se debe volver a convocar a los padres de familia debido a que en esta sesión solo hubo presencia de 3 de ellos.

- Traer ideas sobre otros talleres a desarrollar y entregar a la coordinadora.

- La próxima sesión se desarrollara el taller numero 1: “Darle valor a la palabra” se solicita puntualidad.

OBSERVACIONES:

De manera voluntaria se solicitó a los participantes expresar como se sintieron en el ejercicio y que sintieron al ser escuchados activamente y que sintieron cuando hubo momentos en que no fueron escuchados activamente.

Los padres de familia comparten un refrigerio con el grupo.

Queda pendiente confirmar el espacio de reunión.

PROPUESTAS:

- La próxima sesión se trabajara en dos partes: en la primera parte se desarrollara el taller de empatía y en la segunda parte se continuara con el diseño de los talleres que hacen falta de acuerdo a los compromisos establecidos.
- Se solicita ver la posibilidad de desarrollar los talleres en un espacio fuera del colegio debido a que las interrupciones continúan e interfieren en el trabajo.
- Se solicita cumplir con los acuerdos establecidos en lo referente a la puntualidad.

OBSERVACIONES:

De manera voluntaria se solicitó a los participantes expresar como se sintieron en el ejercicio. Queda pendiente confirmar la fecha de la próxima reunión de acuerdo a lo establecido por el equipo de Gestión institucional.

Anexo O. Cuestionario para Docentes

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS
CUESTIONARIO DOCENTES

El uso de la información es de carácter académico. Este cuestionario estructurado recogerá información con el fin de tomar datos de relevancia para el estudio de procesos de convivencia en el Colegio Julio Flórez. A continuación se presentan una serie de preguntas con tres opciones de respuesta. Lea detenidamente cada una de ellas y marque con una X una de las opciones planteadas.

| PREGUNTA | OPCIONES DE RESPUESTA | | | |
|--|------------------------------|--------------------------|----------------|----------------|
| | NUNCA | ALGUNAS VECES | SIEMPRE | NO SABE |
| 1. Los estudiantes pueden argumentar libremente en las clases, sobre los temas trabajados, teniendo en cuenta que se han creado condiciones que facilitan la comunicación | | | | |
| 2. Los estudiantes dan sus puntos de vista y hacen sugerencias con respecto al desarrollo de las clases en cuanto a estrategias y metodología | | | | |
| 3. Los estudiantes durante toda la clase escuchan atentamente la información que el docente ofrece sobre un tema determinado | | | | |
| 4. Surgen conflictos durante las clases porque los estudiantes no se escuchan entre ellos ni al docente | | | | |
| 5. Se presentan mayor número de conflictos cuando los estudiantes trabajan en equipo | | | | |
| 6. Hacen los docentes una intervención oportuna para contribuir a la solución de conflictos que surgen entre los estudiantes durante la estancia en el colegio | | | | |
| 7. Las quejas frente a situaciones conflictivas que hacen los estudiantes son escuchadas y manejadas adecuadamente para evitar conflictos | | | | |
| 8. Los mecanismos y estrategias existentes en la institución educativa para solucionar conflictos son efectivos | | | | |
| 9. Son cordiales las relaciones entre estudiantes-estudiantes, estudiantes – profesores y estudiantes – padres de familia y profesores – padres de familia | | | | |
| 10. Cuando se presenta algún conflicto los estudiantes logran controlar sus emociones y actúan sin pensar ni medir las consecuencias de sus acciones, siendo agresivos con compañeros y docentes | | | | |
| 11. Cuando los estudiantes se enojan intentan analizar la situación, calmarse y buscar soluciones alternativas que no involucren la agresión verbal o física hacia los demás | | | | |
| 12. Considera que son necesarias nuevas estrategias que contribuyan a solucionar conflictos | | | | |
| 13. Frente a situaciones de conflicto realiza procesos de conciliación | | | | |
| 14. Los procesos de reconocimiento del conflicto que se realizan en la institución son efectivos en la solución de conflictos | | | | |
| 15. El reconocimiento y análisis del conflicto ha mejorado la convivencia en la institución | | | | |

Anexo P. Cuestionario Estudiantes

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS
CUESTIONARIO ESTUDIANTES

El uso de la información es de carácter académico. Esta encuesta recogerá información con el fin de tomar datos de relevancia para el estudio de procesos de convivencia en el Colegio Julio Flórez.

A continuación se presentan una serie de preguntas con tres opciones de respuesta. Lea detenidamente cada una de ellas y marque con una X una de las opciones planteadas.

| PREGUNTA | OPCIONES DE RESPUESTA | | | |
|---|------------------------------|--------------------------|----------------|----------------|
| | NUNCA | ALGUNAS VECES | SIEMPRE | NO SABE |
| 1. Considera que puede dar sus opiniones libremente en las clases, sobre los temas trabajados, teniendo en cuenta que se han creado condiciones que facilitan la comunicación | | | | |
| 2. Considera que puede expresar sus puntos de vista y hacer sugerencias con respecto al desarrollo de las clases en cuanto a estrategias y metodología | | | | |
| 3. Las clases se centran en dar información sobre un tema determinado mientras los estudiantes escuchan atentamente la información que el docente ofrece | | | | |
| 4. Surgen conflictos durante las clases porque los estudiantes no se escuchan entre ellos ni al docente | | | | |
| 5. Se presentan mayor número de conflictos cuando los estudiantes trabajan en equipo | | | | |
| 6. La intervención que hacen los docentes para contribuir a la solución de conflictos que surgen durante la estancia en el colegio es oportuna | | | | |
| 7. Considera que sus quejas frente a situaciones conflictivas con los compañeros y docentes son escuchadas y manejadas adecuadamente para evitar conflictos | | | | |
| 8. Los mecanismos y estrategias existentes en la institución educativa para solucionar conflictos son efectivos | | | | |
| 9. Son cordiales las relaciones entre estudiantes-estudiantes, estudiantes – profesores y estudiantes – padres de familia y profesores – padres de familia | | | | |
| 10. Cuando se presenta algún conflicto logro controlar la ira o actúo sin pensar ni medir las consecuencias de mis acciones, siendo agresivo con compañeros y docentes | | | | |
| 11. Cuando me enojo intento analizar la situación, calmarme y buscar soluciones alternativas que no involucren la agresión verbal o física hacia los demás | | | | |
| 12. Considera que son necesarias nuevas estrategias que contribuyan a solucionar conflictos | | | | |
| 13. Frente a situaciones de conflicto se realizan procesos de conciliación | | | | |
| 14. Los procesos de reconocimiento del conflicto que se realizan en la institución son efectivos en la solución de conflictos. | | | | |
| 15. El reconocimiento y análisis del conflicto ha mejorado la convivencia en la institución | | | | |

Anexo Q. Cuestionario Padres de Familia

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS
CUESTIONARIO PADRES DE FAMILIA

El uso de la información es de carácter académico. Esta encuesta recogerá información con el fin de tomar datos de relevancia para el estudio de procesos de convivencia en el Colegio Instituto Técnico Distrital Julio Flórez. A continuación se presentan una serie de preguntas con tres opciones de respuesta. Lea detenidamente cada una de ellas y marque con una X una de las opciones planteadas.

| PREGUNTA | OPCIONES DE RESPUESTA | | | |
|--|------------------------------|--------------------------|----------------|----------------|
| | NUNCA | ALGUNAS VECES | SIEMPRE | NO SABE |
| 1. Considera que los estudiantes pueden argumentar libremente en las clases, sobre los temas trabajados, teniendo en cuenta que se han creado condiciones que facilitan la comunicación | | | | |
| 2. Los estudiantes tienen la posibilidad de dar sus puntos de vista y hacer sugerencias con respecto al desarrollo de las clases en cuanto a estrategias y metodología | | | | |
| 3. Las clases se centran en dar información sobre un tema determinado mientras los estudiantes escuchan atentamente la información que el docente ofrece | | | | |
| 4. Surgen conflictos durante las clases porque los estudiantes no se escuchan entre ellos ni al docente | | | | |
| 5. Se presentan mayor número de conflictos cuando los estudiantes trabajan en equipo | | | | |
| 6. La intervención que hacen los docentes para contribuir a la solución de conflictos que surgen durante la estancia en el colegio es oportuna | | | | |
| 7. Considera que sus quejas frente a situaciones conflictivas que se presentan entre estudiantes y estudiantes y docentes son escuchadas y manejadas adecuadamente para evitar conflictos | | | | |
| 8. Los mecanismos y estrategias existentes en la institución educativa para solucionar conflictos son efectivos | | | | |
| 9. Son cordiales las relaciones entre estudiantes-estudiantes, estudiantes – profesores y estudiantes – padres de familia y profesores – padres de familia | | | | |
| 10. Cuando se presenta algún conflicto los estudiantes logran controlar sus emociones y actúan sin pensar ni medir las consecuencias de sus acciones, siendo agresivos con compañeros y docentes | | | | |
| 11. Cuando los estudiantes se enojan intentan analizar la situación, calmarse y buscar soluciones alternativas que no involucren la agresión verbal o física hacia los demás | | | | |
| 12. Considera que son necesarias nuevas estrategias que contribuyan a solucionar conflictos | | | | |
| 13. Frente a situaciones de conflicto se realizan procesos de conciliación | | | | |
| 14. Los procesos de reconocimiento del conflicto que se realizan en la institución son efectivos en la solución de conflictos | | | | |
| 15. El reconocimiento y el análisis del conflicto ha mejorado la convivencia en la institución | | | | |

Anexo R. Comparativo Resultados de los cuestionarios Estructurados

| UNIVERSIDAD DE LA SABANA | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------|----|----|---------------|----|----|---------|----|----|---------|----|----|
| MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS | | | | | | | | | | | | |
| COMPARATIVO RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS ESTRUCTURADOS | | | | | | | | | | | | |
| PREGUNTA | OPCIONES DE RESPUESTA | | | | | | | | | | | |
| | NUNCA | | | ALGUNAS VECES | | | SIEMPRE | | | NO SABE | | |
| | D | E | P | D | E | P | D | E | P | D | E | F |
| 1. Los estudiantes pueden argumentar libremente en las clases, sobre los temas trabajados, teniendo en cuenta que se han creado condiciones que facilitan la comunicación | 0 | 16 | 9 | 0 | 8 | 12 | 8 | 8 | 2 | 0 | 7 | 4 |
| 2. Los estudiantes dan sus puntos de vista y hacen sugerencias con respecto al desarrollo de las clases en cuanto a estrategias y metodología | 1 | 22 | 10 | 7 | 5 | 13 | 0 | 7 | 0 | 0 | 5 | 4 |
| 3. Los estudiantes durante toda la clase escuchan atentamente la información que el docente ofrece sobre un tema determinado | 2 | 3 | 6 | 5 | 8 | 7 | 0 | 27 | 14 | 1 | 1 | 0 |
| 4. Surgen conflictos durante las clases porque los estudiantes no se escuchan entre ellos ni al docente | 7 | 0 | 0 | 1 | 16 | 7 | 0 | 23 | 18 | 0 | 0 | 2 |
| 5. Se presentan mayor número de conflictos cuando los estudiantes trabajan en equipo | 0 | 0 | 0 | 6 | 19 | 8 | 2 | 17 | 19 | 0 | 3 | 0 |
| 6. Hacen los docentes una intervención oportuna para contribuir a la solución de conflictos que surgen entre los estudiantes durante la estancia en el colegio | 0 | 15 | 0 | 0 | 12 | 23 | 8 | 6 | 3 | 0 | 6 | 1 |
| 7. Las quejas frente a situaciones conflictivas que hacen los estudiantes son escuchadas y manejadas adecuadamente para evitar conflictos | 0 | 12 | 5 | 3 | 10 | 17 | 5 | 15 | 3 | 0 | 2 | 2 |
| 8. Los mecanismos y estrategias existentes en la institución educativa para solucionar conflictos son efectivos | 1 | 19 | 14 | 5 | 7 | 12 | 2 | 13 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 9. Son cordiales las relaciones entre estudiantes-estudiantes, estudiantes – profesores y estudiantes – padres de familia y profesores – padres de familia | 0 | 8 | 13 | 7 | 22 | 9 | 1 | 7 | 5 | 0 | 2 | 0 |
| 10. Cuando se presenta algún conflicto los estudiantes logran controlar sus emociones y actúan sin pensar ni medir las consecuencias de sus acciones, siendo agresivos con compañeros y docentes | 1 | 25 | 12 | 3 | 13 | 13 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| 11. Cuando los estudiantes se enojan intentan analizar la situación, calmarse y buscar soluciones alternativas que no involucren la agresión verbal o física hacia los demás | 8 | 30 | 25 | 0 | 7 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| 12. Considera que son necesarias nuevas estrategias que contribuyan a solucionar conflictos | 0 | 0 | 1 | 0 | 19 | 9 | 8 | 9 | 15 | 0 | 11 | 2 |
| 13. Frente a situaciones de conflicto realiza procesos de conciliación | 1 | 3 | 5 | 6 | 13 | 3 | 1 | 2 | 4 | 0 | 21 | 9 |
| 14. Los procesos de reconocimiento del conflicto que se realizan en la institución son efectivos en la solución de conflictos | 3 | 3 | 2 | 5 | 10 | 10 | 0 | 0 | 1 | 0 | 26 | 14 |
| 15. El reconocimiento y análisis del conflicto ha mejorado la convivencia en la institución | 2 | 0 | 0 | 3 | 8 | 12 | 0 | 0 | 0 | 3 | 29 | 15 |

Anexo S. Protocolo de Resultados

| | |
|---|------------------------------------|
| PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR A PARTIR DE LA TEORÍA RELACIONAL | |
| INVESTIGADOR: CLARA ISABEL BUSTAMANTE GALINDO | |
| FECHA: Octubre 16 de 2017 | SITIO: COLEGIO JULIO FLORÉZ |
| TIPO DE ACTIVIDAD: Dialogo de saberes | Resultados |
| ASISTENTES: | Se anexa lista de asistentes |
| HORA INICIO: 10:30 a.m. | HORA FIN: 12:20 p.m. |
| SÍNTESIS DE LA REUNIÓN ANTERIOR: No se realizó por cuestiones de tiempo y debido a que el proyecto | |
| OBJETIVOS: | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Construir de manera colectiva los resultados que hasta el momento ha dejado el proceso de investigación y posibles recomendaciones que surjan para los participantes, el colegio y la universidad. - Realizar el cierre de las actividades del proyecto por este año debido a que se inicia el proceso de cierre académico del año 2017. | |
| DESCRIPCION DE LOS HECHOS: La reunión se inicia a la hora programada y se propone que | |
| CATEGORIAS: Todas | |
| RESULTADOS: | |
| DESDE LOS ESTUDIANTES: | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Los estudiantes perciben que los docentes los están considerando y se preocupan por entenderlos y ayudarlos, sienten que los están escuchando y han aceptado su solicitud de generar más espacios en el aula de clase para el trabajo en grupo. - Reconocen los valores e intereses de los demás lo que ha permitido un mayor respeto y aceptación hacia la diferencia. - Han mejorado las relaciones porque los estudiantes han aprendido a pedir disculpas cuando se equivocan porque reconocen y aceptan sus faltas. - Han identificado que es lo que hacen frente a sus conflictos y como los resuelven; han mejorado su comunicación a través del diálogo - Han utilizado los espacios que ofrece la institución para resolver de manera pacífica y asertiva los conflictos que se presentan cotidianamente en el ámbito escolar. - “Ha sido muy chévere este grupo porque nos estamos conociendo” - “yo no quería venir y mi mamá me obligo y aquí encontré amigas” - “Nos preocupamos mucho porque la coordinadora se enfermó y no volvió” - “Agradecemos a los papas por las onces compartidas” | |
| DESDE LOS DOCENTES: | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Por su parte los docentes manifiestan que en la dinámica de las diferentes clases se evidencia que los estudiantes se interesan por los otros compañeros y les prestan atención, por lo cual ellos consideran que se percibe que están desarrollando la capacidad de empatía hacia los demás. - Los docentes participantes han manifestado su compromiso e implicación activa para plantearse nuevas actitudes frente a sus estudiantes dando mayor participación a estos dentro del proceso de aprendizaje. - Observan que los estudiantes que participaron en este estudio se relacionan con los demás de una manera más cordial y respetuosa. - Ven que los estudiantes y padres están aprendiendo a reconocerse y se aceptan como personas individuales que comparten y establecen relaciones con otros que como ellos comprenden que existen diferentes formas de ser, de pensar, de sentir y de actuar, lo que | |

conlleva a valorar el respeto como base para una sana convivencia.

- Se han fortalecido las relaciones entre ellos gracias al diálogo y al reconocimiento del otro, se ha creado cierto nivel de conciencia en los participantes hacia la importancia de cambiar las actitudes y los estilos de comunicación para encontrar nuevas formas de solucionar los conflictos.
- “El proyecto continuo a pesar de la incapacidad médica de la coordinadora que era quien dirigía las actividades”

DESDE LOS PADRES DE FAMILIA:

- Todos coinciden en afirmar que su experiencia en el diálogo de saberes como parte esencial del proceso de investigación propició entre ellos un acercamiento personal y con el colegio.
- Deben preocuparse por lograr alcanzar metas comunes en torno al proceso de formación integral de los estudiantes.
- El haberse escuchado y haber valorado sus opiniones y experiencias permitió que surgieran muchas ideas, se tomaran decisiones y se establecieran compromisos para llevarlos a cabo.
- Al trabajar en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre docentes, padres y estudiantes se logró desarrollar en los participantes una disposición de ayuda mutua debido a que se está gestando en el colegio una cultura de escucha.
- Los padres de familia aportaron de manera proactiva a la elaboración de la propuesta de intervención para que se convierta en política institucional.
- “Fue bueno sentirse escuchado”
- Aprendimos a no dejar pasar los conflictos sino analizarlos, encontrar sus causas y buscar soluciones conjuntas.
- “Estas reuniones hicieron que nos sintiéramos más cerca al colegio”
- Agradecemos la disposición y trabajo permanente de la coordinadora a pesar de las dificultades.

DESDE LA INVESTIGADORA:

- Al desarrollarse los talleres se logró que los participantes compartan un ideal a través de la comunicación, esta cercanía hizo posible que las personas comenzaran un proceso para conocerse, identificar sus necesidades, buscar puntos de acuerdo y responder a los conflictos de manera más adecuada teniendo en cuenta los intereses y necesidades de las personas y de cada contexto.
 - Con la implementación de la estrategia las partes han entendido que el trabajo cooperativo es una alternativa viable y beneficiosa para encontrar soluciones a los conflictos porque aunque priman los intereses comunes no se desconocen los individuales y hay una necesidad colectiva para comprender la posición del otro y asumir responsabilidades y compromisos que ofrecen de manera voluntaria.
 - Los participantes a través del trabajo conjunto han comenzado a comprender que es importante reconocer que existe un conflicto, conocer el contexto en que se desarrolla y establecer cuál es la participación activa de las partes involucradas para poder hacer una reflexión del proceso, lo cual le da valor a toda la experiencia propuesta porque se han escuchado y esto genera una actitud positiva para reconocer al otro, entender sus necesidades, intereses, motivaciones y valores. la transformación del conflicto desde lo relacional supone trabajar en el diálogo, en la medida en que los participantes son capaces de expresar lo que sienten, lo que piensan y lo que esperan y se pueden poner en el lugar del otro para entenderlo.
 - La participación, colaboración y trabajo de todos los participantes es algo que merece el reconocimiento institucional debido a que de manera voluntaria aportaron sus conocimientos, experiencias e ideas.
-

Recomendaciones:

- Que los docentes que no están en el proyecto den permisos para las reuniones.
- El proyecto debería involucrar a un grupo de docentes más significativo.
- Contar con la participación de los padres de familia es la tarea más difícil porque no es posible acomodar todos los horarios de acuerdo a sus tiempos, por lo cual agradecemos la colaboración y aporte de quienes siempre estuvieron dispuestos.
- El colegio debe brindar planes de capacitación a todos los miembros de la comunidad educativa en temas de convivencia.
- Lastimosamente el colegio debido a la implementación de la jornada única no cuenta con espacios disponibles para las reuniones lo que llevo a que las sesiones para el desarrollo del proyecto fueran constantemente interrumpidas, en ocasiones toco desplazarse a otros espacios para darle prioridad a los estudiantes y la coordinadora tenía que atender múltiples casos.
- A pesar del poco tiempo se logró un avance muy importante en el reconocimiento de sí mismo y de los demás, del respeto mutuo.
- Programar las reuniones con un margen más amplio de tiempo y de espacio.
- Agradecimiento a la coordinadora por su disposición y trabajo, para la próxima vez se sugiere que entre todos lleven los registros porque es muy difícil para una sola persona.

PROPUESTAS:

- Solicitar un espacio institucional para presentar el proyecto de investigación, los resultados, conclusiones y recomendaciones para los participantes, el colegio y la universidad.
- Invitación muy cordial para continuar con el proyecto, este no para con esta actividad, será presentado en Consejo Académico para ser incluido en el Proyecto de Convivencia y que tenga un efecto multiplicador en todos los cursos.

OBSERVACIONES:

Agradecimientos a todos los participantes en el proceso de investigación.

La coordinadora e investigadora principal tuvo incapacidad médica pero el grupo desarrollo el taller propuesto, aunque la asistencia de los participantes fue escasa debido a su ausencia.
