

**LA RECONCILIACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA EL
FORTALECIMIENTO DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR**



Ana Karina Quintero Barrios

Dayana Milagro Romero Daza

Universidad de la Costa

Departamento de Humanidades

Maestría en Educación

Barranquilla

2020

**La reconciliación en la resolución de conflictos para el fortalecimiento de la convivencia
escolar**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Magíster en Educación

Ana Karina Quintero Barrios

Dayana Milagro Romero Daza

Dra. Belinha Herrera Tapias
Tutora

Paola Carvajal Muñoz
Co-asesora

Línea de investigación:
Bienestar, cultura de paz y convivencia

Universidad de la Costa
Departamento de Humanidades
Maestría en Educación

Barranquilla

2020

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Nota obtenida:

Dedicatoria

Que gran reto ha sido todo este proceso y aún más llevarlo a cabo en medio de una pandemia donde la incertidumbre y temores tratan de controlar los pensamientos. Sin embargo, hoy alcanzo la meta propuesta gracias a mi Buen Padre. Él, que con Su presencia, Su fidelidad y sabiduría me alentó, motivó y me dio las fuerzas para dejar a un lado las dudas y con valentía perseverar en este camino.

Gracias también a mis padres, hermana, abuelos y amigos por su amor, paciencia, apoyo incondicional y por ser mi soporte cuando sentía desfallecer. Todo con ellos se hace más fácil de llevar. Soy afortunada al tenerlos en mi vida.

Gracias a mi hermana, amiga y compañera de investigación Dayana Romero por ser luz siempre en medio de mi vida y unir fuerzas todo el tiempo para sacar adelante nuestro trabajo. Eres ejemplo de perseverancia y determinación.

A los docentes de esta Maestría en Educación gracias por acompañar cada proceso y velar de manera incesante por la enseñanza y el aprendizaje de cada uno de nosotros.

Y a todos los que de una u otra forma contribuyeron a la realización de este trabajo, con su tiempo, acompañamiento y grandes deseos.

¡Muchas Gracias!

Ana Karina Quintero Barrios

Dedicatoria

Este ha sido sin duda alguna uno de los mayores logros de mi vida académica, por tal razón es uno más de los regalos que debo agradecerle a Dios, a ese padre todopoderoso que me manifestó su fidelidad hasta el último minuto, que multiplicó mis fuerzas con su favor, gracia y sabiduría.

Mis padres también son responsables, Mireya Daza e Ismael Romero: su permanente apoyo e infinito amor se constituyen en un gran motor para mi camino. De igual forma, es inevitable mencionar a mis hermosas hermanas, por creer en mí por encima de todo y compartir mis triunfos como suyos. A mi abuela materna y demás familiares, pues este logro significa también un motivo de regocijo y orgullo para ellos/as.

A mi amiga Ana Karina Quintero, cada día me convengo más del gran equipo que somos; sólo tengo palabras de agradecimiento por su lealtad, comprensión, y genuina amistad.

De corazón,

Dayana Milagro Romero Daza.

Agradecimientos

Primeramente, queremos agradecerle a Dios por guiarnos y acompañarnos permanentemente en el camino que un día emprendimos como grupo investigativo, por fortalecernos en este proceso, por darnos la oportunidad de conocernos y crear una amistad sólida.

A nuestros padres les expresamos un gracias cargado de abundante amor, su apoyo incondicional propició que hasta el último día nos esforzáramos por desarrollar un trabajo responsable.

De manera sincera agradecemos a nuestra asesora Belinha Herrera Tapias y a cada uno de los docentes de la Universidad de la Costa, por compartir sus saberes y conocimientos para nuestra formación académica.

Finalmente, le expresamos nuestra gratitud a la comunidad escolar de la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados, por aportar significativamente en la construcción de este estudio a partir de sus experiencias.

Ana Karina Quintero Barrios

Dayana Milagro Romero Daza

Resumen

La investigación “La reconciliación en la resolución de conflictos para el fortalecimiento de la convivencia escolar” se enmarca en la necesidad de aportar al desarrollo de las relaciones sociales entre los estudiantes de quinto grado de la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados de la ciudad de Santa Marta, mediante la apropiación de la reconciliación como mecanismo para la resolución de sus conflictos interpersonales. Desde el paradigma pragmático, se implementó la observación, la lectura de contexto, la entrevista y la encuesta para conocer las principales problemáticas presentes en su convivencia escolar, sus causas y su proyección en el ámbito educativo. Tomando como referencia el enfoque mixto, este proceso investigativo posibilitó diagnosticar los elementos contextuales que inciden en las relaciones entre pares académicos, así como identificar herramientas de la reconciliación que propician la sana convivencia y el fortalecimiento de ambientes escolares armónicos. Se obtuvieron resultados que destacan la importancia de asumir una posición crítica frente a la interacción de los estudiantes y la eficacia del perdón en la reconciliación para el restablecimiento de sus vínculos socioafectivos.

Palabras clave: Reconciliación, conflicto, convivencia, escuela, perdón

Abstract

The research “Reconciliation as a way to solve interpersonal conflicts to strengthen school coexistence” is framed by the need to improve the social interactions among fifth-grade students of the Pozos Colorados District Educational Institution Santa Marta city, through the appropriation of the reconciliation as a mechanism for solving their interpersonal conflicts. Based on the pragmatic paradigm, observation, context reading, interview and poll were implemented as data collection strategies to identify the main problems of school coexistence, their causes and projections in the educational field. Taking the mixed approach as a reference, this research process made it possible to diagnose the contextual elements that affect relationships between academic peers, as well as to identify reconciliation tools that foster healthy coexistence and the strengthening of harmonious school environments. Obtained results highlight the importance of assuming a critical position regarding the interaction between students and the effectiveness of forgiveness and reconciliation for the reestablishment of their socio-affective bonds.

Key words: Reconciliation, conflict, coexistence, school, forgiveness

Contenido

Lista de tablas y figuras.....	12
Introducción	13
1. Planteamiento del problema de investigación.....	17
1.1 Descripción del problema.....	17
1.2 Formulación de la situación problema	22
1.3 Objetivos	23
1.3.1 Objetivo general:	23
1.3.2 Objetivos específicos:.....	23
1.4 Justificación.....	24
1.5 Delimitación del trabajo de investigación.....	25
1.5.1 Delimitación espacial	26
1.5.2 Delimitación temporal.....	26
1.5.3 Delimitación temática.....	26
2. Marco referencial (marco teórico).....	28
2.1 Antecedentes	28
2.1.1 Antecedentes Internacionales	28
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	32
2.1.3 Antecedentes Locales	35
2.2 Referentes Teóricos.....	38
2.2.1 Herramientas para la reconciliación	44
2.2.1.1 La mediación.....	44
2.2.1.2 El perdón	47
2.2.1.3 El diálogo	49
2.2.1.4 La negociación	51
2.2.1.5 La empatía.....	53
2.2.1.6 El careo.....	55
2.3 Marco Legal	57
2.4 Marco Conceptual	59
2.4.1 Reconciliación.....	60
2.4.2 Perdón.....	61
2.4.3 Convivencia escolar	62

2.4.3.1	Dimensiones de la convivencia escolar.....	63
2.4.4	Conflictos	64
2.4.4.2	Clasificación de los conflictos.....	65
2.4.4.3	Conflictos interpersonales	65
2.4.4.3.1	Causas de los conflictos interpersonales	66
2.4.5	Violencia Escolar	67
2.5	Operacionalización de las variables.	67
3.	Diseño epistemológico	71
3.1	Paradigma de investigación.....	71
3.2	Enfoque epistemológico.....	72
3.3	Tipo de investigación	73
3.4	Diseño de investigación.....	74
3.5	Población y muestra	76
3.6	Técnicas de recolección de información	77
3.6.1	Técnicas de recolección de información de acuerdo al enfoque cuantitativo	77
3.6.2	Técnicas de recolección de información de acuerdo al enfoque cualitativo	78
3.6.2.2	Lectura de contextos.....	78
3.6.2.3	Entrevista.....	79
4.	Análisis de resultados.....	81
4.1	Resultados cuantitativos.....	81
4.2	Resultados cualitativos	86
4.2.1	Observación.....	86
4.2.2	Lectura de contexto	89
4.2.3	Entrevista.....	91
4.3	Discusión:.....	93
4.3.1	La resolución de conflictos, una necesidad imperante en el ámbito educativo.....	94
4.3.2	El fortalecimiento de la convivencia escolar en la resolución de conflictos.....	97
4.3.3	Aplicación del perdón en la reconciliación de las relaciones interpersonales.....	105
4.4	Conclusiones	111
4.5	Recomendaciones.....	112
5.	Propuesta.....	114
5.1	Título:.....	114
5.2	Presentación:	114
5.3	Objetivos:	115

5.3.1 Objetivo General: 115

5.3.2 Objetivos específicos:..... 115

5.4 Metodología: 115

4. Mesas de trabajo para establecer acuerdos y compromisos de convivencia en el aula. 117

5.5 Evaluación..... 118

6. Referencias 119

7. Anexos..... 133

Lista de tablas y figuras**Tablas**

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	68
--	----

Figuras

Figura 1 Influencia del contexto en las relaciones interpersonales de los estudiantesa.....	81
Figura 2 Frecuencia de los conflictos entre estudiantes.....	82
Figura 3 Tono de voz en el hogar.	83
Figura 4 Resolución de diferencias en el contexto.	84
Figura 5 Forma de ser y tratar a las personas.....	85
Figura 6 Relaciones entre compañeros	86
Figura 7 Causas de los conflictos interpersonales en la escuela.....	94
Figura 8 Características de la convivencia escolar	98
Figura 9 Elementos de la convivencia escolar de acuerdo al contexto.....	99
Figura 10 Fortalecimiento de la convivencia escolar	100
Figura 11 La reconciliación en el ámbito educativo	106

Introducción

El presente trabajo investigativo denominado “La reconciliación en la resolución de conflictos para el fortalecimiento de la convivencia escolar” está diseñado con el objetivo de formular estrategias que conduzcan a la reconciliación entre los estudiantes del grado quinto de la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados de la ciudad de Santa Marta a fin de fortalecer la convivencia escolar.

Las instituciones educativas son espacios en los que se desarrollan procesos de interacción constantes en toda la comunidad que las integra. Sin embargo, estas interacciones no aseguran que todas las veces se presenten de manera positiva, por el contrario, la diversidad de personalidad, caracteres, culturas, costumbres y hábitos de cada ser humano, aseguran que las relaciones interpersonales establecidas en cualquier lugar no siempre tengan un título de perfección, sino que puedan ser objeto de la manifestación de conflictos. En este sentido, desde esta investigación se pretende primeramente diagnosticar los elementos del contexto que inciden en dichas relaciones con el propósito de identificar herramientas de la reconciliación que propicien la sana convivencia.

Los conflictos interpersonales, entre los que se encuentran inmerso el bullying, acoso, abuso, se evidencian constantemente en las instituciones educativas y sin duda alguna afectan directamente la convivencia escolar. No obstante, estos se originan en el entorno familiar y la cultura en la cual se desenvuelven los niños y niñas, tal como se manifiesta en el Segundo Estudio Regional Comparativo (SERCE) el clima escolar junto con el nivel socioeconómico y cultural promedio de la escuela, son las principales variables en importancia asociadas al desempeño, mientras el resto de la varianza en los logros cognitivos es imputable a las diferencias socioeconómicas y culturales de los mismos estudiantes y sus familias (UNESCO,

2006). En consecuencia, a partir de esta investigación se identificarán herramientas que permitan la sana convivencia coherentes con los contextos escolares para mitigar los conflictos interpersonales que frecuentemente se presentan en el ámbito educativo.

Igualmente, en el trabajo investigativo sobre bullying en Colombia llevado a cabo por la Organización no Gubernamental Bullying sin fronteras entre los años 2017 y 2018 (Miglino, 2019) se encontraron 2.981 casos graves de bullying, posicionando a Colombia como uno de los países que tienen mayor cantidad de casos de acoso escolar en el mundo y de forma particular se mencionan 69 reportes del caso en la ciudad de Santa Marta. Por su parte, una investigación de campo y observación directa desarrollada en la ciudad de Cartagena (Cañate, Mendoza, Zárate, 2014) muestra como resultado que el 98% de los estudiantes encuestados manifiesta haber sido blanco de agresiones físicas y verbales como insultos y/o amenazas comunes en el entorno escolar.

Todo lo anterior, lleva a presentar la importancia de esta temática como objeto de investigación de la mano de la reconciliación como fundamento de la convivencia escolar, puesto que se genera la necesidad de aportar significativamente a la resolución de conflictos que cada día son más habituales en el ámbito educativo ofreciendo estrategias acordes a la población estudiantil, entendiendo el término reconciliación como el “proceso social que involucra el reconocimiento mutuo del sufrimiento pasado, y el cambio de actitudes y comportamientos destructivos por relaciones constructivas para una paz sostenible”.(Brounéus, 2003, citado por Universidad del Rosario, 2013).

Por consiguiente, esta investigación espera alcanzar determinados resultados del proceso realizado. Primeramente, se procura obtener el diagnóstico de los elementos del contexto que inciden en las relaciones interpersonales en esta escuela, para establecer la reconciliación como

categoría que permita la construcción de ambientes sanos en contextos escolares; por último, se propone identificar herramientas como propuestas para la sana convivencia.

En este orden de ideas, el compendio de este estudio integra:

Capítulo I, el planteamiento del problema. En este se describe de forma detallada cada una de las circunstancias que originaron la investigación, considerando las motivaciones personales y las necesidades observadas en el contexto escolar de la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados de la ciudad de Santa Marta en cuanto a su convivencia. También incluye la formulación del problema con una pregunta que se pretende resolver a través de la investigación, los objetivos que determinan los fines que se procuran obtener, la justificación desde dimensión conceptual, teórica, práctica, social, etc., y la delimitación espacial, temporal y temática del trabajo de investigación.

Capítulo II, en el cual se aborda el marco teórico. Inicialmente se presentan antecedentes internacionales desde experiencias en países como España, Chile, Brasil, México; nacionales con estudios en Medellín, Manizales, Bogotá, y locales, en Cartagena y Barranquilla. Asimismo, se incluyen los referentes teóricos, el marco legal, el marco conceptual y la operacionalización de las variables, acordes a las teorías relacionadas con las categorías reconciliación, perdón, convivencia escolar, y conflictos interpersonales.

Capítulo III, que explica el diseño metodológico empleado. En este caso alude al paradigma pragmático, el enfoque mixto, el tipo de investigación acción, el diseño anidado o incrustado concurrente de modelo dominante (DIAC), y técnicas como la observación, lectura de contexto, entrevistas y encuestas para la recolección de la información.

Capítulo IV, que incluye el análisis de los resultados. Inicialmente, se expresan los hallazgos alcanzados desde la aplicación de las técnicas cualitativas y cuantitativas de recolección de información a estudiantes, docentes, directivos y padres de familia. Luego se encuentra la interpretación de estos resultados considerando las categorías teóricas determinadas, además de las conclusiones y las recomendaciones.

Capítulo V, describe la propuesta. Los objetivos de esta investigación se relacionan con la identificación y el planteamiento de estrategias metodológicas referentes al perdón como herramienta para la reconciliación entre los estudiantes del grado quinto de la I.E.D Pozos Colorados de Santa Marta, lo cual se condensa en una propuesta didáctico- pedagógica que a su vez está destinada al fortalecimiento de la convivencia escolar.

1. Planteamiento del problema de investigación

1.1 Descripción del problema

Las instituciones educativas se constituyen en escenarios de constante producción de interacciones entre niños y niñas lo cual garantiza relaciones interpersonales propias de la convivencia escolar. Sin embargo, al ser tan distintos el uno del otro, pueden presentarse desacuerdos y conflictos que afectan directamente el entorno educativo saludable que se espera conseguir con el fin de garantizar un proceso de enseñanza y aprendizaje eficaz para cada uno de los que intervienen en este.

Un entorno educativo saludable es

...el escenario de vida cotidiana donde la comunidad educativa (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, docentes, directivos, administrativos, operarios (empleados – personal de servicios generales), padres y madres de familia), desarrolla capacidades, a través de un proceso de enseñanza/aprendizaje contextualizado, participa y reproduce la cultura, el pensamiento, la afectividad, los hábitos y estilos de vida, que le brindarán mejores formas de vivir y relacionarse consigo mismo, con los demás y con el ambiente; propiciando acciones integrales de promoción de la salud y de bienestar. (Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, 2015, párr. 6).

En consecuencia, se confirma la importancia que tiene el desarrollo de este tipo de entornos educativos en cada una de las escuelas, especialmente en aquellas donde se evidencian relaciones interpersonales que abren paso al conflicto mediante la exteriorización de situaciones o problemáticas que posee cada uno de los estudiantes, bien sea dentro del contexto del aula y

escuela o en sus familias y que coloca en riesgo el constante proceso de fortalecimiento de la convivencia escolar a la cual deben acogerse cada una de las instituciones educativas.

Para las psicólogas Villalobos (2018) y Montejano (2009-2018), en la actualidad se evidencian diversas problemáticas en las familias, entre las que se encuentran la falta de comunicación, manejo de los límites, presencia- ausencia de los padres, violencia familiar, faltas de respeto, conductas inadecuadas o impulsivas.

Estos últimos aspectos mencionados están influyendo en las relaciones interpersonales entre niños y niñas puesto que dichas problemáticas familiares son exteriorizadas causando muchas veces dificultades en la convivencia escolar, además de crear en el estudiante inseguridades, miedos, inconformidades, falta de estima propia, orgullo, egocentrismo y sentimiento de superioridad, todo esto reflejado en el contexto institucional a través de la poca sensibilidad ante las diferencias, debilidades y defectos que tengan sus compañeros de clase, mostrando un lenguaje inapropiado y ofensivo como lo es “enano/a”, “Dumbo”, “ballena”, “sapo”, “bruja”, con los que pretenden humillar.

En su modelo ecológico, Bronfenbrenner (1989) menciona que:

El fenómeno de la violencia escolar, así como el de convivencia escolar, se entiende inserto dentro de dinámicas relacionales de la escuela, que guardan relación con el clima de los espacios de aprendizaje y convivencia así como con aspectos del entorno y de políticas del establecimiento educacional. (citado por López, 2014, p.2)

Supuesto que salta a la vista en el grado quinto de la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados de la ciudad de Santa Marta, debido a que en ocasiones se observa que el proceso de

convivencia no solo se ve afectado por el clima de aula y los espacios donde se construyen los saberes, sino que se muestra intrínseco en la esencia misma de los estudiantes. Ellos dan muestra a diario de las costumbres, hábitos, condiciones y problemáticas presentes en casa, llevando a su contexto escolar las expresiones verbales y físicas ofensivas que escuchan y ven en sus barrios, hogares, y/o demás lugares que pueden frecuentar.

La UNESCO, de la mano de la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe, llevaron a cabo el Segundo Estudio Regional Comparativo (SERCE) utilizando cuestionarios (en varios países entre los que se encuentra Colombia) que permitieron recoger información sobre los estudiantes y sus familias, los docentes y las escuelas, además de discernir los factores que tienen mayor incidencia en el aprendizaje de los alumnos. Señala la investigación que el clima escolar junto con el nivel socioeconómico y cultural promedio de la escuela, “son las principales variables en importancia asociadas al desempeño, mientras el resto de la varianza en los logros cognitivos es imputable a las diferencias socioeconómicas y culturales de los mismos estudiantes y sus familias” (UNESCO, 2006, citado por Boletín informativo electrónico, párr.8). En este sentido, para el desarrollo cognitivo del estudiante inciden factores externos relacionados con sus condiciones o nivel de vida, así como un ambiente de aula agradable, y una convivencia escolar armónica.

Este referente es posible contrastarlo directamente con lo que sucede en la institución educativa. Al analizar las condiciones socioculturales de los educandos mediante la lectura de contexto, es visible la directa relación que existe entre familia y escuela, dado que lo enseñado en este lugar es aplicado por los educandos en sus hogares y lo aprendido en casa se refleja de forma concreta en el aula de clases. En virtud de ello, es muy probable que algunos padres, enfocados en que sus hijos finalicen satisfactoriamente el año escolar y puedan superarse, experimenten

gran satisfacción en sus resultados académicos sin tener muy presente la calidad de las relaciones de convivencia que desarrollan con sus cercanos.

Igualmente, los docentes representan un ejemplo para sus estudiantes y tienen la facultad de generar propuestas y alternativas que favorezcan un entorno educativo saludable. Para este fin, resulta significativo el aprovechamiento de los ambientes de formación personal, orientados al fortalecimiento de competencias actitudinales en los estudiantes y al dinámico desarrollo de las relaciones interpersonales dentro de una sana convivencia. Lo mencionado con antelación, abre espacio a la articulación de sistemas de prevención destinados a la reducción de las situaciones de conflicto entre la población estudiantil y a la libertad en la búsqueda de procesos de socialización saludables que lleven a consolidar un clima escolar beneficioso para todos.

Lo anterior es respaldado de igual manera por la Organización No Gubernamental Internacional Bullying sin fronteras de la mano de su director el Dr. Javier Miglino (2019) quienes dieron a conocer el trabajo investigativo sobre bullying en Colombia llevado a cabo entre el primero de octubre de 2017 y el primero de octubre de 2018, donde se encontraron 2.981 casos graves de bullying, posicionando a este país como uno de los que tienen mayor cantidad de casos de acoso escolar en el mundo. En este mismo estudio, se encontró que la ciudad de Bogotá D.C registra el primer lugar en número de casos (589), seguido de Medellín con 445 y Cali con 399. En el caso de Santa Marta se menciona el dato correspondiente a 69 reportes.

Para Miglino (2019):

Ya no ocurre como antaño en que padecían acoso escolar aquellos con mayor rendimiento escolar o atributos físicos. Ahora cualquier motivo es una excusa para el bullying y para

dañar, recibiendo las víctimas golpes, amenazas, burlas y ciberacoso en las redes sociales por la sola publicación de una imagen. (párr. 4).

Confirmando esto, lo planteado desde el inicio da a conocer que los estudiantes exteriorizan sus problemas internos y lo hacen en muchas ocasiones mediante el conflicto.

Así mismo, las Pruebas Saber aplicadas por el Ministerio de Educación Nacional de Colombia han arrojado resultados puntuales acerca del bullying, siendo uno de estos socializados por el director ejecutivo del programa Aulas en Paz, José Fernando Mejía. Estas pruebas permitieron conocer que “en el grado quinto de primaria encontramos niveles de victimización cercanos al 37% o 38% y en noveno grado, de 26% o 27%” (Mejía citado por Hernández, 2019, párr.3), señalando esto detalles más específicos acerca del grado quinto y la urgencia con la que se deben tratar estos temas en los niños y niñas.

La I.E.D Pozos Colorados ubicado en el barrio La Paz al oriente de la ciudad de Santa Marta no queda ajeno a esta situación con respecto a los conflictos que se pueden vivir internamente, especialmente en el grado quinto donde, a partir de las inquietudes de un grupo de docentes se analizaron las situaciones en las que se presentan desacuerdos entre estudiantes, pretendiendo darle solución a estas y fortalecer la convivencia escolar, generando a través de ello un ambiente educativo saludable que garantice tranquilidad, seguridad y confianza, de tal manera que cada niño y niña se puedan desenvolver con libertad y autonomía. En el proceso de observación aplicado, fue posible evidenciar manifestaciones de conflicto entre los estudiantes de este grado tales como vulgaridades, expresiones de rechazo y discriminación, entre otras, dirigidos a sus compañeros de clase.

Los análisis ya expuestos llevan a reflexionar acerca de la importancia de estudiar el fortalecimiento de la convivencia escolar desde la mirada de la reconciliación y la forma en que ésta puede ayudar a mitigar los conflictos y a favorecer el desarrollo integral del estudiante. La reconciliación se presenta como punto de partida para el mejoramiento del ambiente escolar y un instrumento de ayuda para la disolución de las diferentes problemáticas que puedan existir entre los seres humanos.

La reconciliación hace alusión al “proceso social que involucra el reconocimiento mutuo del sufrimiento pasado, y el cambio de actitudes y comportamientos destructivos por relaciones constructivas para una paz sostenible” (Brounéus, 2003, citado por Universidad del Rosario, 2013, párr.1). En este sentido, es posible resaltar la importancia de dejar a un lado el individualismo presente entre los estudiantes del grado quinto de la I.E.D Pozos Colorados y darle paso al trabajo conjunto, donde los implicados lleven a cabo la debida introspección, asuman su responsabilidad en las dificultades presentadas, actúen en pro de la unanimidad y garanticen un trato cortés y pacífico. Aun así, actualmente no se valora su vínculo con la convivencia escolar, formulando concepciones erradas para la resolución de problemáticas escolares en dicha institución.

1.2 Formulación de la situación problema

El proceso de investigación enfocado en la reconciliación como fundamento de la convivencia escolar se genera en la necesidad de aportar significativamente a la resolución de conflictos que cada día son más habituales en el ámbito educativo infantil. En este sentido, las relaciones socio afectivas concebidas por los/as niños/as en las instituciones educativas deben caracterizarse por una sinergia en su trato, lo cual requiere la articulación de la familia, la escuela y la comunidad,

pues cada uno de estos entes juega un papel fundamental en su formación integral en la medida en que son un referente para la consolidación de acuerdos, convenios o tratos propios de la reconciliación.

Es aquí donde surge la pregunta problema central: ¿Cómo desarrollar estrategias que conduzcan a la reconciliación entre los estudiantes para fortalecer la convivencia en la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados de Santa Marta, Magdalena?

De igual forma, se plantean los siguientes interrogantes específicos para la sistematización de la investigación:

- ¿Cuáles son los elementos del contexto que inciden en la convivencia escolar?
- ¿Qué herramientas existen para la reconciliación en contextos escolares?
- ¿Cómo establecer la reconciliación en la construcción de ambientes sanos en la I.E.D. Pozos Colorados de la ciudad de Santa Marta?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general:

Formular estrategias que conduzcan a la reconciliación entre los estudiantes del grado quinto de la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados, en Santa Marta, a fin de fortalecer la convivencia escolar.

1.3.2 Objetivos específicos:

- Diagnosticar los elementos del contexto que inciden en el desarrollo de la convivencia escolar en la I.E.D Pozos Colorados de la ciudad de Santa Marta en el departamento del Magdalena.

- Establecer la reconciliación como una categoría para la construcción de ambientes sanos en contextos escolares como la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados en Santa Marta, Magdalena.
- Identificar herramientas de la reconciliación que permitan propiciar la sana convivencia en la comunidad escolar de la I.E.D Pozos Colorados de la ciudad de Santa Marta.

1.4 Justificación

Cuando se decide hacer referencia a “La reconciliación en la resolución de conflictos para el fortalecimiento de la convivencia escolar”, se establecen ideas comunes que en este caso giran en torno a un interés particular; forjar a través del presente proyecto una propuesta que lleve al fortalecimiento de los procesos de reconciliación en la convivencia escolar infantil mediante herramientas que permitan la resolución de conflictos entre pares.

En virtud de ello, es importante mencionar que al investigar dichas temáticas se obtienen grandes beneficios que impactan directamente cada área de la educación, al mismo tiempo que agregan conocimiento a las personas o grupos que toman de su tiempo para indagar e impartir lo que puede aprender. Por eso, a nivel teórico, se originará una reflexión y debate académico sobre el saber existente frente a las herramientas útiles para la reconciliación en la convivencia, y los factores que dan origen a los conflictos escolares desde el análisis de situaciones que se convierten en foco problemático dentro del aula de clases.

Se evidencia entonces, que este estudio se justifica desde lo científico pues generará un conocimiento y conciencia acerca de las características de la personalidad de los estudiantes y su influencia en los conflictos que presentan, confrontando las teorías relativas a estos. Además, es posible sistematizar sus resultados en una propuesta que, impacte las dimensiones psicológicas y emocionales de los niños y niñas, oriente acerca de la manera de proceder de cada uno de ellos

enfrentando sus caracteres y temperamentos, y sea incorporada como conocimiento a las ciencias de la educación.

A nivel práctico, el desarrollo de este proyecto se sustenta en la necesidad de fortalecer la convivencia escolar, la cual generalmente es víctima de la intolerancia, falta de comprensión, rechazo, orgullo y egocentrismo en los estudiantes. Al reconocer el ámbito educativo como uno de los primeros espacios donde los niños y niñas pueden potenciar su sociabilidad y adquirir una posición crítica frente a sus gustos, preferencias y orientaciones, es posible aportar a las relaciones propias de este clima influyendo en las condiciones que lo favorecen.

En ese orden de ideas, a medida que se describen y analizan los problemas presentes en su socialización, es notable la contribución de esta investigación a la solución de una gran variedad de conflictos puesto que se encarga del estudio e implementación de estrategias que conduzcan a la reconciliación mediante el perdón como herramienta que brinda grandes aportes en la erradicación de problemáticas referentes a la convivencia. Desde el punto de vista social, se pretende aportar a este ámbito debido a que repercute en el desempeño académico de los educandos, su desarrollo integral y el sano ejercicio de sus derechos, brindando ayuda oportuna a la I.E.D. Pozos Colorados en la ciudad de Santa Marta para tratar con efectividad estas situaciones.

Finalmente, esta investigación abre paso a proveer mecanismos de prevención frente a los problemas contemporáneos de convivencia escolar que aseguren el normal desarrollo de la identidad, la participación, la responsabilidad democrática, la valoración de las diferencias, la libre expresión de la personalidad; con el fin de que los estudiantes puedan convertirse en agentes que se educan en paz y para la paz, de acuerdo a las competencias ciudadanas que se hace necesario que desarrollen para surgir en la sociedad actual.

1.5 Delimitación del trabajo de investigación

1.5.1 Delimitación espacial

En el proyecto de investigación “La reconciliación en la resolución de conflictos para el fortalecimiento de la convivencia escolar” esta realidad está delimitada en el departamento del Magdalena específicamente en la ciudad de Santa Marta D.T.C.H. donde se efectúa el proceso durante un año de investigación. Además, se incluyen los estudiantes del grado quinto de la I.E.D Pozos Colorados como epicentro del presente estudio con el fin de mostrar a través del ambiente educativo en el que se desarrolla esta población, los diversos conflictos interpersonales presentes y la manera en que la reconciliación puede transformar su realidad.

1.5.2 Delimitación temporal

Este acercamiento a la situación objeto de investigación, está definido para un período de referencia de dos años, tomando como fecha de inicio el 2019 y de culminación finales del año 2020. En este tiempo será posible desarrollar todo el procedimiento que el proyecto implica al aproximarse al problema, recolectar los datos basados en hechos pasados y actuales para los cuales las conclusiones del estudio son válidas.

1.5.3 Delimitación temática

La situación investigada incluye todo aquello que pertenece a la realidad, que se evidencia en un espacio y contexto determinado, además de contener componentes invisibles que son propios de ella y la circundan. Así como se pretende entender los factores del contexto que inciden en los conflictos interpersonales, la contribución de la reconciliación en su solución y el fortalecimiento de la convivencia escolar, se identifican tres grandes variables que desde las dimensiones temáticas delimitan la investigación. Primeramente, la reconciliación, entendida como una necesidad para el libre desarrollo de la comunicación en una colectividad educativa, un puente, camino, senda o vía para la recuperación de las relaciones sociales entre pares. Ésta da paso a la

convivencia escolar, eje temático de gran relevancia en la actualidad, foco de numerosos debates, libros, planes, leyes, mesas de trabajo, etc. Finalmente, los conflictos interpersonales -tanto de tipo verbal como físico- generados en los niños y niñas, establecen el tercer contenido que indica el trabajo de este proyecto, considerando la manera en cómo intervienen en el proceso de formación integral de estos desde el aspecto socio cultural.

Con base en estos elementos vistos desde la dimensión temática, se reconocen ciertos referentes de carácter organizacional que son necesarios mencionar en la delimitación de la situación investigada. En este sentido, se destaca la trascendencia de los derechos humanos, y su repercusión en la reconciliación y los conflictos en la infancia, los cuales son promovidos y protegidos a nivel internacional por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF); y a nivel nacional por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), la Defensoría del Pueblo, y la Policía Nacional. (Puerta, 2012).

2. Marco referencial (marco teórico)

El presente proyecto denominado “La reconciliación en la resolución de conflictos para el fortalecimiento de la convivencia escolar” está focalizado hacia la búsqueda, análisis y aplicación de estrategias que permitan solucionar conflictos entre los estudiantes del grado quinto de la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados de Santa Marta empleando la reconciliación como medio que hace posible la reconstrucción de los vínculos socioemocionales de los niños y niñas.

Este marco referencial muestra las diferentes nociones tenidas en cuenta para sustentar la temática presente valiéndose de teorías, proyectos definidos como antecedentes y un marco conceptual donde se especifican las variables tenidas en cuenta en el proceso investigativo con su respectivo sustento teórico.

2.1 Antecedentes

Los proyectos enunciados a continuación permiten tener una visión de todo lo que sucede, en términos generales, con el tema tratado en el presente proyecto de investigación.

2.1.1 *Antecedentes Internacionales*

A nivel internacional se toma como apoyo un trabajo investigativo desarrollado en Santiago de Chile, denominado “Proyecto de intervención sobre convivencia escolar” (Guzmán, Llanos y Montino, 2013) el cual pretende fomentar la reflexión y discusión sobre convivencia escolar y la relevancia de las relaciones amenas en la escuela, para propiciar un ambiente que favorezca la integralidad de los/as estudiantes, mediante alternativas para resolver sus conflictos. En la primera fase de este proyecto se hizo el diagnóstico y la sensibilización sobre convivencia y el valor de solucionar conflictos. En la segunda, se ofrecieron capacitaciones acerca de estos temas, mientras que en la tercera fase, se continuó con el trabajo enfocado en la convivencia escolar revisando el manual de convivencia y evaluando el proceso en relación con las tutorías y su

impacto en los niños/as y la escuela de padres. En la última fase se desarrolló la evaluación final para valorar el desarrollo del proyecto y su impacto para la comunidad del Colegio Esperanza.

El desarrollo de prácticas fundamentadas en la buena convivencia de los niños en el ámbito escolar es el principal enfoque del antecedente identificado, lo cual conserva gran relación con esta propuesta investigativa. Se considera pertinente pues se orienta a la implementación de estrategias que contribuyan a la disminución de la violencia en las aulas, fenómeno que infortunadamente ocupa gran importancia en la actualidad. Esta realidad también la visibiliza la presente investigación reconociendo como causas la formación en valores desde el núcleo familiar y el tiempo limitado de algunos docentes para reflexionar, analizar y proponer estrategias que contribuyan a una convivencia escolar óptima.

Igualmente, se destaca la investigación desarrollada en España, “Relaciones entre algunas acciones preventivas sobre la convivencia escolar en centros de buenas prácticas” (Tirado y Conde, 2015) cuyo propósito se enfocó en examinar la influencia de determinadas disposiciones para disminuir los problemas de convivencia. Estas disposiciones están relacionadas con la puntualidad, la asistencia, el respeto hacia el espacio físico, posesiones, compañeros, y las relaciones entre miembros de la comunidad escolar. Este proyecto tomó una muestra de instituciones con gran experiencia en la forma de manejar la convivencia en Andalucía (España), usando escalas de medida en las que se verificó su fiabilidad y validez de constructo. Los hallazgos afirman los provechosos resultados de la formación de la comunidad escolar, la educación en el conflicto y el aula de convivencia, con la finalidad de mitigar los problemas, articulados de forma preventiva.

Por consiguiente, al considerar este antecedente es posible valorar la importancia que se le da a la prevención para el manejo de situaciones que afectan la convivencia escolar, enfatizando en su relevancia para las relaciones interpersonales entre los estudiantes, y por ende, en los procesos

formativos de enseñanza y aprendizaje. Esto resulta conveniente para la presente investigación, cuyo propósito está encaminado en el fortalecimiento de la convivencia, tema que se aborda desde la resolución de conflictos entre pares académicos. Igualmente, facilita precisar determinados elementos o factores que sin duda alguna permean los procesos de socialización y la convivencia en la comunidad educativa.

En este mismo año en España, aplicaron el estudio “Clima escolar y percepciones del profesorado tras la implementación de un programa de convivencia escolar” (Peñalva, López-Goñi, Vega-Oses y Satrústegui, 2015), cuyo fin era valorar la visión que tienen dos equipos docentes de dos centros educativos frente al clima escolar. Primeramente, se organizó un grupo experimental que aplicó determinado programa de convivencia escolar frente a otro grupo de control en el cual no se aplicó. La investigación contó con 48 docentes que efectuaron la Escala de percepción del clima y del funcionamiento del centro, 24 pertenecientes al primer grupo y otros 24 pertenecientes al segundo. Fueron notables a nivel estadístico ciertas diferencias que favorecen el centro experimental desde diversos aspectos en la escala, demostrando que este grupo de profesorado experimenta una sensación de clima escolar más agradable y perciben un mejor funcionamiento del centro.

Este antecedente resulta pertinente para la presente propuesta de investigación debido a que resalta la relevancia que tiene la convivencia escolar, y la importancia que se le debe dar a generar estrategias, herramientas, recursos y proyectos que aporten a su fortalecimiento y que repercutan en el ambiente que se vive en una institución educativa. Al contrastar estos espacios con otros en donde no se aplican estos procedimientos, se demuestra que para un clima escolar agradable es necesario la ejecución de acciones concretas, que este no se logra de la nada, sino que va de la mano con actos conscientes y organizados relativos a la convivencia en los ámbitos educativos.

A nivel internacional también se encuentra “An Exploratory Study of Forgiveness’ Place into the Interpersonal Conflicts of Pre-teenagers” (Carrasqueira, Da Silva y Kfoury, 2018) con el objetivo de encontrar aquellas relaciones existentes entre los mecanismos para resolver conflictos entre preadolescentes y el acto del perdón, al igual que las percepciones que se tienen de este y sus implicaciones en temas de religión, cultura, sexo. Se seleccionó una muestra de 291 preadolescentes, quienes desarrollaron un cuestionario referente a la religión perteneciente, la solución de diez conflictos interpersonales, las clases de ofensas que podían perdonar, a quienes, y en qué momento o manera pedirían perdón. Sin importar cómo difieren sus formas de definir el perdón, se confirmó que los procedimientos o metodologías seleccionadas para resolver conflictos, no repercuten en la decisión de perdonar de los pre adolescentes.

Al analizar con detenimiento este antecedente se observa su significativa pertinencia para la investigación en curso. Primeramente, esto se debe a que se realizó con un grupo de personas en edades similares, permitiendo conocer de una mejor manera el pensamiento de los estudiantes en esta etapa de su vida, aquellas condiciones que los llevan a actuar de cierta forma al sentirse ofendidos o agredidos, y/o las decisiones que toman cuando son víctimas de alguien. Además, ofrece un panorama amplio respecto a las concepciones de perdón, sus implicaciones, causas y consecuencias en el restablecimiento de las relaciones y cómo contribuye a que se desenvuelva de una mejor forma los conflictos interpersonales, dándole la importancia que este acto tiene en los procesos de socialización en los contextos escolares.

Adicionalmente, la investigación “Gestión de la convivencia escolar en educación básica: percepción de los padres” (Mendoza y Barrera , 2018) es igualmente un antecedente de gran utilidad, que se propuso tener un conocimiento los procedimientos aplicados para atender situaciones de violencia o afrenta entre los educandos y el tratamiento que les brinda la institución escolar a partir de la visión o perspectiva de los padres de familia. Este proyecto es

descriptivo con diseño transversal, su muestra integró 150 padres de familia de 50 escuelas públicas de educación básica en el Estado de México, que respondieron el instrumento “Cuestionario gestión en la convivencia escolar” (Mendoza, et. al, 2018). Como hallazgo se determinaron dos tipos de padres respecto a la atención de la escuela, los Satisfechos (57%) y los Insatisfechos (43%), estos últimos expresan la falta en la comunicación hacia ellos cuando sus hijos están relacionados en determinadas circunstancias conflictivas y la inexistencia de talleres que propicien información y mecanismos para fortalecer la convivencia escolar a partir del contexto familiar. (Mendoza, et. al, 2018).

Valorando la profundidad de este antecedente es notable lo oportuno que es para la presente investigación, debido a los resultados que produjo en cuanto al reconocimiento de ciertos factores que generan percepciones positivas en los padres frente a la formación que sus hijos reciben en las instituciones educativas. Desde allí, se puede apreciar cómo se prioriza la comunicación y cómo ésta es determinante para poder mantener una buena relación familia- escuela, entendiendo sus beneficios para la socialización de los seres humanos. Asimismo, en la medida en que los padres reconocen la necesidad de ser formados y recibir capacitaciones que los ayuden desde su contexto familiar a fortalecer la convivencia escolar, se nota su interés por participar de forma activa en los procesos escolares.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

A nivel nacional, se vienen adelantando diversos proyectos que hacen gran aporte a la temática desarrollada en el presente trabajo investigativo. Entre ellos se encuentra el elaborado en la ciudad de Medellín, “El juego cooperativo, estrategia para reducir la agresión en los estudiantes escolares” (Mejía, 2006), el cual tiene como propósito mitigar las agresiones en la clase de educación física mediante juegos cooperativos y mejorar el ambiente en la escuela,

aplicando el enfoque crítico social ya que visiona la transformación de la realidad por parte de la persona que investiga. Por otra parte, las observaciones, experiencias y opiniones realizadas a los participantes de la investigación demostraron que los niños con conductas agresivas en la escuela son producto en muchas ocasiones del uso y abuso del castigo físico en sus hogares, además del reflejo de la violencia intrafamiliar presente en sus hogares. Así mismo, se constató que las conductas agresivas en los estudiantes se manifiestan a través de los empujones, patadas, golpes con la mano, acciones que por lo general desencadenan peleas.

Este antecedente contribuye en gran manera al desarrollo del presente proyecto puesto que propone que el juego cooperativo se constituya una herramienta que vele por reducir los conflictos, puesto que este tipo de actividades donde todos juegan y se divierten, sumado a la actitud positiva, comprensiva y tolerante del maestro conlleva a procesos de inclusión. Se expresa en este trabajo que la actitud del maestro es importante ya que puede ayudar a mantener unos niveles tolerables de competencia y así reducir en parte la tensión de los niños, lo que directamente contribuye al cumplimiento de las normas, respeto al compañero y a la mitigación de las conductas agresivas. Por último, es importante destacar que desde esta investigación se propone convertir las escuelas en lugares de entusiasmo, amor e interés, que a su vez conlleven a procesos de enseñanza- aprendizaje que colmen de alegría y complacencia a toda la comunidad educativa.

En segunda instancia, dentro de los antecedentes seleccionados para apoyar el presente trabajo investigativo, se encuentra el realizado en la ciudad de Manizales, llamado “Narrativas de jóvenes sobre los sentidos de convivencia pacífica en la escuela” (Henaó, López, Mosquera y Pardo, 2014), cuyo propósito central es entender las perspectivas de paz y convivencia en la escuela a partir de las narrativas de los/as jóvenes. Su orientación es cualitativa, fundada en la utilización y ejecución de las narrativas como estrategia metodológica de indagación, para

evidenciar los juicios que hacen los estudiantes acerca de la convivencia escolar y la confianza que los caracteriza, teniendo presente que esta la conciben como un componente fundamental en las relaciones interpersonales.

Este antecedente se consolida en referente para el presente proyecto puesto que su interés está centrado en el compromiso de identificar los sujetos de convivencia escolar desde el restablecimiento de sus vivencias, saberes y necesidades, apoyándose en sus posibilidades y aportes a la paz por encima de su responsabilidad en la formación de conflictos, aspecto negativo al que generalmente se le da prioridad. Su pertinencia radica en su carácter comprensivo frente a las prácticas, percepciones y contribuciones al planteamiento habitual de experiencias de convivencia armónica en las escuelas, factor desconocido y generalmente invisible en este ámbito. También se relaciona con dicha investigación pues posibilita la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa, asumiendo el papel de cada uno en la formación de paz y generando espacios de diálogo entre el conocimiento científico y el saber social en las escuelas.

Así mismo, en el ámbito nacional se puso en marcha en la ciudad de Bogotá D.C, el proyecto denominado “Experiencias formativas en paz y reconciliación – Aproximación a un estado del arte” (Vargas y Rodríguez, 2016) cuyo objetivo es identificar a través de un análisis documental, vivencias relacionadas con paz y reconciliación en múltiples instituciones educativas nacionales e internacionales. Su enfoque de investigación es cualitativo y se consolida desde una perspectiva teórica heurística-hermenéutica interpretativa textual. En sus resultados se destaca la definición de cinco categorías principales: Ethos Universitario, Implementación del currículo crítico y reflexivo, Paz y reconciliación, Educación y pedagogía para la paz, e Iniciativas de paz, las cuales enriquecieron el producto final de este documento.

El antecedente identificado, aporta elementos investigativos acerca de prácticas educativas en paz y reconciliación para este proyecto. Se requiere como apoyo puesto que posibilita entender la

realidad colombiana actual, partiendo de la sensibilización en el ámbito educativo nacional. Asimismo, su idoneidad se fundamenta en una cultura de responsabilidad social que brinda orientaciones para descubrir alternativas pacíficas y de reconciliación y ejecutar políticas que favorezcan la finalización de los conflictos personales en la infancia, objeto de estudio de este proceso de investigación.

De igual forma, en la ciudad de Bogotá D.C colocaron en marcha un proyecto investigativo llamado “La convivencia escolar en el plan de desarrollo Bogotá Humana 2012-2016: una aproximación desde la investigación documental” (Guerrero y Osorio, 2017) teniendo como propósito la reflexión sobre los mecanismos empleados por el gobierno distrital durante el Plan de desarrollo de la “Bogotá Humana” respecto a la convivencia escolar aplicando una investigación de corte documental, caracterizado por la indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información durante el gobierno de Gustavo Petro (2012-2016) acerca de la temática indicada.

Tomando como referencia la actualidad de la población infantil, en la medida en que cada vez es mayor la intolerancia y las dificultades en su convivencia, este antecedente integra un componente importante para la presente investigación, el cual se establece en la responsabilidad de los entes estatales, y no solo de los docentes frente a dichas problemáticas. Entonces, se adquiere como fundamento, su aporte en la perspectiva de las políticas educativas para la niñez que consolidan una estructura sólida frente a lo personal y lo social. Así pues, su pertinencia también se soporta en la forma de asumir la convivencia escolar apoyada en aquellos mecanismos organizados para formar individuos con compromiso social mediante el fortalecimiento de valores y derechos humanos.

2.1.3 Antecedentes Locales

Por otra parte, en la costa caribe, específicamente en Cartagena de Indias capital del departamento de Bolívar, desarrollaron un proyecto de investigación denominado “Estrategias dinamizadoras para el mejoramiento de la convivencia escolar de los educandos de grado primero de la Institución Educativa Hijos de María Sede Rafael Tono de Cartagena” (Cañate, Mendoza, Zárate, 2014). Esta fue una investigación de campo y de observación directa desde el entorno estudiado, enfocada en fortalecer la convivencia de los estudiantes de su institución a partir de la ejecución de herramientas pedagógicas, lúdicas y didácticas, que a su vez permitieron identificar las causas de la falta de armonía en los educandos observados. Asimismo, se consolidaron hábitos de convivencia a través de estrategias lúdicas que posibilitaron el fortalecimiento de la parte axiológica mediante la dinamización de la didáctica y pedagogía.

Este antecedente se constituye en referente para el presente proyecto debido a que aborda el tema de la convivencia escolar desde un espacio educativo concreto y es una evidencia de que esta no responde a las expectativas que se poseen por parte de la escuela frente a su desarrollo. Su pertinencia radica en que evidencia los elementos y causales que posiblemente inciden de forma negativa en las relaciones establecidas entre los educandos observados y propende por la ejecución de estrategias pedagógicas, lúdicas y didácticas que permitan el mejoramiento del clima escolar.

De igual forma, en los antecedentes seleccionados para apoyar el presente trabajo investigativo se encuentra el realizado en San Andrés Islas, llamado “Mediación del conflicto escolar: una estrategia de intervención para la convivencia escolar” (Gallego y Méndez, 2018), el cual tiene como objetivo general plantear la mediación del conflicto escolar como un mecanismo de intervención para la convivencia. Su abordaje se realizó a partir del paradigma empírico inductivo y el enfoque metodológico de corte mixto, con el fin de reconocer, describir, tipificar e intervenir las situaciones de conflicto que afectan la convivencia escolar, las cuales incluyen

insultos o agresiones verbales, vocabulario inadecuado, peleas, chisme, bullying, sentimientos de no ser entendidos por los docentes, desmotivación y apatía.

Este antecedente se convierte en referente para el presente proyecto ya que su interés está enfocado en la mediación para intervenir la convivencia escolar, impactando el desarrollo individual y colectivo mediante la capacidad de los educandos de auto conocerse, amarse y poder decidir. Estos recursos son de gran utilidad en sus relaciones interpersonales y en la apropiación positiva del conflicto, y están inmersos en la reflexión, autocontrol y convivencia armónica de su entorno. También conserva cierta relación con este trabajo, puesto que pretende involucrar a cada participante de los procesos de mediación del conflicto a través de estrategias que conduzcan al diálogo y la conciliación, ofreciendo solución a las problemáticas que afectan en alguna medida la convivencia escolar.

Por otra parte, el presente trabajo de investigación también se apoya en un proyecto desarrollado en la ciudad de Barranquilla denominado “Resolución de conflictos desde la perspectiva de interacción social” (González y Olivares, 2017). Esta investigación tuvo su fundamento en el paradigma socio-crítico, con el enfoque mixto empleando técnicas e instrumentos propios de la investigación cualitativa y cuantitativa, pues estos dos tipos se complementaran entre sí. En cuanto al enfoque metodológico, se empleó la investigación acción en educación, con el fin de propiciar ambientes, recursos, y herramientas para consolidar entre los educandos de la I.E. John F. Kennedy de Soledad una cultura para la resolución pacífica de conflictos desde la perspectiva de la interacción social, identificando las conductas conflictivas presentadas para poder describir acciones que posibiliten prevenirlas y favorecer el buen clima escolar y la convivencia.

El presente antecedente se constituye en referente para este proyecto de investigación debido a que aborda claramente los tipos de problemáticas presentes en el contexto escolar -como malos

tratos, apodos, palabras vulgares e intolerancia- y la manera en que estos afectan el desarrollo del ámbito académico. Además, posibilita obtener una visión holística de herramientas que van acorde a la temática de reconciliación, considerando la interacción directa de los actores participantes del conflicto y evidenciando los aspectos negativos por los cuales se originan las malas relaciones interpersonales, procurando mejorar lo anterior mediante estrategias pedagógicas que permitan el fortalecimiento del clima escolar y la convivencia.

2.2 Referentes Teóricos

Con el fin de alcanzar el pleno y eficaz desarrollo del presente trabajo investigativo, se tomaron como referencias diversas teorías que brindan soporte y estrecha relación con la reconciliación y la convivencia escolar como variables consideradas objeto de estudio.

Para hablar de reconciliación y el fortalecimiento de la convivencia escolar, es preciso antes mencionar la participación de los conflictos y la influencia que estos tienen en ambos procesos puesto que es el encargado de darle razón de ser a su implementación dentro del contexto educativo.

La resolución de conflictos es un tema de gran trascendencia que a través del paso del tiempo ha ocupado más significación, como producto de las diversas afectaciones generadas en las instituciones educativas respecto a los desacuerdos, controversias, discusiones, agresiones, entre otras, en las que participan actualmente los educandos. Así pues, esta temática de tipo social requiere ser revisada y analizada desde cada uno de los ámbitos en los que se desarrollan los niños, niñas y jóvenes, considerando que son el cimiento desde donde se comienzan a alcanzar y consolidar competencias básicas para el desarrollo del ser humano en una comunidad.

Naturalmente, se debe priorizar la existencia de condiciones que generen una convivencia pacífica en la formación integral de los niños y niñas, debido a que en la medida en que creen y mantengan relaciones interpersonales sanas, pueden fortalecer habilidades personales y colectivas

para interactuar con los demás desde principios éticos de respeto a las diferencias. En efecto, solucionar un conflicto es una responsabilidad colectiva en la que no sólo los miembros de la comunidad educativa deben aportar, sino la sociedad en general, de allí la importancia de la inteligencia interpersonal, parte de la Teoría de las Inteligencias múltiples propuesta por Howard Gardner, para favorecer una dinámica de interacción óptima.

En concreto, esta inteligencia es aquella que explica el grado en el que somos capaces de hacernos una estimación aproximada sobre los estados mentales y de ánimo de los demás. Así, alguien con una buena inteligencia interpersonal es capaz de captar las intenciones de los demás, sus sentimientos (que pueden exteriorizar más o menos), saber qué información les falta a los demás... y, como consecuencia interactuará bien con estas personas, al adaptarse a ellas e incluso predecir ciertos aspectos de estas. (Torres, 2015, párr. 2).

Se trata entonces de una posibilidad frente a la construcción de relaciones sociales saludables, en la medida en que a la persona se le facilita disponer su ser para conocer a otras, y percibir de forma holística sus pensamientos, emociones, percepciones, motivaciones, así como sus necesidades, deseos, anhelos, -sin que estas se los digan necesariamente-, sino que puede aproximarse mediante el trato, socializar de una manera armónica, haciéndola sentir agradable, y evitando aquello que pueda disgustarle pues puede prever sus reacciones en determinada situación.

En el ámbito educativo, esta inteligencia sería crucial para fomentar una interacción adecuada entre los/as niños/as, basada en la comunicación asertiva, que priorice el diálogo, la cortesía y la paz, y que consolide los vínculos de amistad. Como consecuencia, quienes desarrollan la inteligencia interpersonal “suelen ser las que ofrecen una parte de su valor añadido que está relacionada con su capacidad para resolver tareas diplomáticas o relacionadas con el contacto

cara a cara con muchas personas” (Torres, 2015, párr. 5). Lo anterior, minimizaría notablemente las posibilidades de crear diferencias en las relaciones interpersonales y habría más espacio de escucha y acuerdos, lo cual influiría positivamente en el fortalecimiento de la convivencia escolar.

Este concepto puede relacionarse con la inteligencia emocional, explicada por Daniel Goleman, pues también tiene su base en el desarrollo de competencias sociales en las diferentes áreas en las que se desenvuelve un individuo. Una de las habilidades que resalta esta teoría es el autocontrol, entendida como el arte de gobernarse, de someter el ímpetu y los impulsos emocionales y de tranquilizarse a sí mismo (Goleman, 1996). De este modo, esta tiene gran aplicabilidad para la superación de momentos de rabia.

La rabia constituye una de las principales protagonistas en los conflictos presentes en los niños y niñas. Esta emoción se genera en ellos y domina sus reacciones, conduciéndolos a actuar sin pensar, a permitir que el enojo crezca cada vez más en su interior, a poner su cólera por encima de los pensamientos y acciones de los demás, sin dar lugar al razonamiento o al diálogo.

De allí la importancia del fortalecimiento de la inteligencia emocional, a través de la cual, el ser humano puede manejar la ira y buscar opciones para que este estado de ánimo cambie:

Zillman ha descubierto que alejarse de los estímulos que pueden recordar las causas del enfado y cambiar el foco de atención es otra forma muy efectiva de aplacarlo, pues se pone fin a la cadena de pensamientos irritantes, se reduce la excitación fisiológica y se produce una suerte de enfriamiento en el que la cólera va desapareciendo. A juicio de Zillman, mediante unas distracciones adecuadas en las que la mente tenga que prestar atención a algo nuevo, diferente y entretenido (como ver una película, leer un libro, realizar un poco de ejercicio o dar un paseo), es posible modificar el estado anímico y

suavizar el enfado, pues es muy difícil que éste subsista cuando uno lo está pasando bien.

(Zillman, citado por Goleman, 1996, p.7)

En este sentido, si un/a estudiante por alguna razón está molesto/a con su compañero/a, se pueden evitar enfrentamientos producto de la ira de acuerdo a su capacidad de dirigir su atención a otros aspectos, personas, lugares y/o ocupaciones que lo alejan de aquello que lo enoja. Al compartir con otros sujetos y/o realizar actividades de su interés, enfocará su emoción en algo diferente, lo cual propiciará espacios agradables que sean beneficiosos para la convivencia en las instituciones educativas en las que transcurre gran parte de su vida.

En este sentido, para Nussbaum (2001) las emociones pueden ser concebidas como el producto de momentos de apertura del individuo frente a aquello que le parece importante y, de cierta manera no puede controlar, demostrando sus límites y los determinados elementos que posee para manejarse en una sociedad de conflictos y azar (citado por Benedicto, 2010). La presente acepción destaca la naturalidad de una emoción, su espontánea fluidez frente a aquello que la persona considera valioso, denotando lo subjetivas que son al emerger.

Esta teoría sobre la emoción es la que permite apostar porque las instituciones políticas y sociales ayuden al cultivo de las emociones morales, y así la educación emocional se incorpore a la formación de un buen carácter. Por eso se defiende la creación de instituciones políticas y sistemas legales que conformen un entorno facilitador del adecuado desarrollo de las emociones de los ciudadanos (Nussbaum, 2001, citado por Benedicto, 2010, párr 26).

Así pues, se resalta la necesidad de una sociedad que aporte al crecimiento integral del ser humano, que contribuya a su formación personal desde el ejercicio de emociones éticas y morales que fomenten competencias ciudadanas. No se trata de una labor independiente, que el sujeto decida y busque por su cuenta cómo hacerlo, sino que se establezcan políticas desde las

instituciones estatales para este fin. De allí la importancia de la escuela, en donde los niños pasan gran parte de su tiempo, pues es en este espacio que se deben cultivar las emociones de una forma sana.

Igualmente, la Teoría de la identidad social, se constituye en un referente teórico para el presente proyecto. Según Tajfel (1981), su núcleo radica en que “por muy rica y compleja que sea la imagen que los individuos tienen de sí mismos en relación con el mundo físico y social que les rodea, algunos de los aspectos de esa idea son aportados por la pertenencia a ciertos grupos o categorías sociales” (Citado por López, Scandroglio, y San José, 2008, p. 81). Lo anterior resalta el aporte de lo colectivo, comunitario y social a la configuración de la concepción propia.

Por ello, Tajfel (1981) planteó que la formación del autoconcepto de un individuo también integraría su identidad social, esto es, “el conocimiento que posee un individuo de que pertenece a determinados grupos sociales junto a la significación emocional y de valor que tiene para él/ella dicha pertenencia” (Citado por López, et al. 2008, p. 81). Conviene subrayar entonces que las relaciones interpersonales que los niños y niñas establezcan en su familia, barrio, escuela, etc., determina la manera en la que se percibe a sí mismo.

Cada entorno social en el que esta población se desenvuelve, hace que este se afirme en su autoestima o cree temores que antes no poseía. Su capacidad de adaptación, la acogida que reciba, o por el contrario, el rechazo que le demuestren conforma su personalidad, permite autoconocerse y determina la seguridad con la que afronta las decisiones en su vida.

De igual forma, otra teoría socioeducativa de gran valor es la propuesta por Paulo Freire, quien se refiere a La dialogicidad: Esencia de la educación como práctica de libertad. En ella define el diálogo como un fenómeno característico de cada persona en el que florece la palabra, la cual se constituye en el diálogo mismo. Evidentemente, la existencia de la palabra verdadera resulta de la cohesión inalterable entre acción y reflexión y, por ende, de la praxis. Este fenómeno

está enmarcado en la confluencia de los seres humanos para la evolución de la sociedad, razón que lo establece en una obligación vital. (Martínez, 2014).

Posiblemente sea el diálogo uno de los mayores y mejores recursos que posee el ser humano para expresar sus emociones, pensamientos, sentimientos, concepciones e ideas, de allí que determina el avance de sus relaciones con otros y la posibilidad de hacer frente a los desacuerdos que presenta con sus semejantes. De tal modo que al hacer alusión a los conflictos es imposible dejar a un lado este instrumento clave en su resolución y en la reconstrucción de relaciones.

Por otra parte, se encuentra la Ontología del lenguaje, teoría propuesta por Echeverría (2005), la cual es concebida como una manera diferente de visionar los seres humanos, orientada hacia una profunda comprensión del propio ser y de los sujetos con los que se relaciona. Se sostiene en tres postulados básicos: interpretamos a los seres humanos como seres lingüísticos; interpretamos al lenguaje como generativo; interpretamos que los seres humanos se crean a sí mismos en el lenguaje y a través de él. Estos aportes se abordan desde puntos de vista filosóficos, éticos, morales y, específicamente, lingüísticos, y se refieren a temas muy particulares, entre los que se destaca el perdón:

Cuando no cumplimos con aquello a que nos hemos comprometido o cuando nuestras acciones, sin que nos lo propusiéramos, hacen daño a otros, nos cabe asumir responsabilidad por ello. La forma como normalmente lo hacemos es diciendo «Perdón». Esta es una declaración. En español, sin embargo, el acto declarativo del perdón solemos expresarlo frecuentemente en forma de petición. Decimos «Te pido perdón» o «Te pido disculpas». Con ello hacemos depender la declaración «Perdón» que hace quien asume responsabilidad por aquellas acciones que lesionaron al otro, del acto declarativo que hace el lesionado al decir «Te perdono» (Echeverría, p. 49, 2005).

Hacer alusión al perdón demuestra la importancia que el autor le otorga a este término, entendiéndolo como una responsabilidad que contribuye a la recuperación de las relaciones interpersonales. Al comprender el compromiso que conlleva ser conscientes de las afectaciones que los actos de una persona tienen sobre otros, se expresa el perdón como una petición. Igualmente, al reconocer la humanidad de todos, la capacidad natural de cometer errores, el perdón se constituye en una respuesta positiva para dar a los demás.

2.2.1 Herramientas para la reconciliación

En este trabajo investigativo, es imprescindible abrir espacio para presentar las diversas herramientas que se pueden emplear para llegar a la reconciliación, de tal manera que a través de su aplicación se brinden soluciones a los conflictos interpersonales entre los estudiantes y al mismo tiempo se fortalezca la convivencia en la institución educativa.

Las herramientas para la reconciliación tenidas en cuenta en el presente proyecto son: la mediación, el perdón, el diálogo, la empatía, la negociación y el careo. A continuación serán descritas cada una de ellas.

2.2.1.1 La mediación

En primera instancia se aborda la temática perteneciente a la mediación destacando que "...es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio". (Rozenblum, 1998, citado por Armas, 2003, p. 126). Lo anterior vislumbra un punto de partida y es que esta herramienta para la reconciliación aparece cuando existe de forma definitiva un problema, una diferencia sobre la cual se ha decidido darle solución, recurriendo

para este fin a una persona que no esté involucrado en dicha situación que pueda ejercer un papel neutral en la obtención del acuerdo.

Es así como se sostiene que, para que exista la reconciliación, de manera obvia tiene que existir un conflicto además de la firme intención de solucionarlo. Y precisamente esta solución se busca desde la mediación que no sea egoísta o que no atienda las pretensiones de una de las partes solamente, sino que aplique lo mencionado por Holaday (2012) citado por Armas (2003):

Una característica de la mediación es que es una negociación cooperativa, en la medida que promueve una solución en la que las partes implicadas ganan u obtienen un beneficio, y no sólo una de ellas. Por eso se la considera una vía no adversarial, porque evita la postura antagónica de ganador-perdedor. Por este motivo, también es un proceso ideal para el tipo de conflicto en el que las partes enfrentadas deban o deseen continuar la relación. (p.126).

En el mismo sentido, Armas (2003) afirma que “la mediación pretende superar las visiones unilaterales del conflicto que las partes tienen, para que nazca una salida original, nueva, que todos sientan como propia. Desde una visión menos individualista y más comunitaria...”.(p.131), resaltando el carácter cooperativo que lleva a feliz término este proceso en el que cada uno de los implicados tiene la libertad para buscar soluciones viables para las diferencias que presenta con las otras partes.

Para llevar a cabo la mediación, se deben disponer de espacios acordes para ello, así como lo mencionan Salcedo & Jennings (2016) donde especifican que es necesario que las partes puedan dialogar de manera segura en un ambiente que incite a comunicar confidencialmente los conflictos que tienen, apoyándose en el papel del mediador como facilitador neutral del proceso

(p. 27). Es importante que todo esto que se ejecuta para alcanzar una comunicación eficaz, también brinde un espacio que llame a la confianza y la comprensión mutua, de tal forma que cada persona implicada exprese sus deseos e intereses con el proceso, manifieste las necesidades que posee, los acuerdos a los que quiere llegar y consideren soluciones que perduren en el tiempo.

La mediación mantiene una tipología, sin embargo se resalta aquella que se lleva a cabo entre pares pues es de las más empleadas en el ámbito escolar por las ventajas que ofrece a la población estudiantil. Las Guías de Estudio y Aprendizaje de Estrategias Cooperativas (2016) mencionan que la mediación de pares “es a la vez un programa y un proceso donde los estudiantes (del mismo grupo de edad) facilitan la resolución de disputas entre dos pares o pequeños grupos”. (citado por Salcedo & Jennings, 2016, p.61), garantizando que mediante ella los estudiantes entienden y resuelven esas diferencias que presentan con algunos de sus compañeros y mejoran, una vez resuelto el conflicto, su manera de escuchar las opiniones de los demás, su autoestima y la capacidad de análisis crítico ante las situaciones que se presentan en su entorno.

En este mismo ámbito de las ventajas, para los autores Johnson & Johnson (1997) y Turnuklu (2010 y 2011):

“la mediación entre pares brinda numerosas habilidades en la vida de los niños y jóvenes involucrados, ya que les ayuda a desarrollar la autodisciplina y a mejorar sus habilidades de comunicación, así como la confianza en sí mismos para hacer frente a los problemas que surgen de sus interacciones con los demás” (citado por Salcedo & Jennings, 2016, p. 6).

Con la anterior cita, se evidencia que esta herramienta aplicada en las instituciones educativas brinda la posibilidad de obtener resultados desde la comunicación hacia la plena integralidad de los niños y niñas, pues se reducen a grandes rasgos los pleitos y las acciones disciplinarias pues se fortalecen en ellos habilidades que los conducen a la reconciliación. Así mismo, contribuye a “disminuir la intimidación y el acoso (bullying) entre estudiantes, a la vez que fomenta un ambiente constructivo donde los jóvenes tienen la capacidad de resolver ellos mismos sus conflictos de manera positiva utilizando a sus pares como mediadores” (Salcedo & Jennings, 2016, p. 62).

2.2.1.2 El perdón

Al hablar de perdón, se recurren a diversas citas, enunciados y concepciones que se han desarrollado con el paso del tiempo y que enmarcan su significado y todo lo que a este corresponde en los diversos ámbitos.

En primera instancia, Villa (2016) afirma que:

“Cuando se habla de perdón, en lógica de no violencia, siguiendo la tradición de Gandhi y Martín Luther King, nos referimos, en primer lugar, a un sentimiento complejo que es capaz de sobreponerse a emociones de odio, ira y deseo de venganza que se suscitan o son promovidas en medio de conflictos atravesados por violencia; lo que implica además una decisión donde se opta por reconocer la humanidad del agresor, su dignidad”. (p.2)

Desde esta referencia puede verse que el perdón es concebido como un sentimiento que implica que se confronte la naturaleza misma del ser humano expuesta en situaciones de conflicto

al mismo tiempo que se pretende que pueda superarlas empleando la verdad para darle paso a la reconciliación y la construcción de la paz consigo mismo y con su agresor.

A lo que afirma Villa, se le suma la concepción de Arendt (1999), la cual expresa que:

“El perdón (ciertamente una de las más grandes capacidades humanas y quizás la más audaz de las acciones en la medida en que intenta lo aparentemente imposible, deshacer lo que ha sido hecho, y logra dar lugar a un nuevo comienzo allí donde todo parecía haber concluido) es una acción única que culmina en un acto único”. (Arendt, 1999, citado por Gómez, 2008, p.143)

En lo anterior se logra percibir el perdón como una capacidad con la que cuentan las personas para dejar a un lado las dificultades producto de un conflicto y restablecer el vínculo mediante la reconstrucción de las relaciones interpersonales. Esta actitud supone igualmente, abandonar sentimientos de venganza o de culpabilidad por el pasado donde se lastimó a una persona con las acciones de otra e iniciar un nuevo camino hacia la reconciliación consigo y con el individuo afectado.

Por su parte, Vargas (2008) sostiene que “el perdón surge del deseo que tiene la víctima de restaurar una relación y se dirige especialmente a la persona que cometió la falta...”. (p. 118), teniendo siempre presente que todo se origina en la intención de reconciliar desde el conocimiento del otro, sus diferencias y necesidades, de tal manera que se abra la posibilidad de que en el futuro la convivencia sea posible a través de la capacidad del ser humano para corregir lo fallido.

Es importante mencionar que esta herramienta del perdón no solo se enfoca en solucionar el conflicto presente entre estudiantes, sino que de la misma forma fija la mirada en la capacidad de perdonarse a sí mismo, con el fin de que se acepte de manera individual los sentimientos de dolor y rabia los cuales se consideran totalmente válidos ante la ofensa, y una vez realizado este proceso, se tienen argumentos sólidos para procurar la reconciliación con el otro. (Bueno, 2006, p.71).

2.2.1.3 El diálogo

En este selecto grupo de las herramientas para la reconciliación, se encuentra también el diálogo del cual se tiene muchas referencias que casualmente son confundidas con otro tipo de herramientas o actividades que se tienen en cuenta para la resolución de conflictos.

En primera medida, Escobar (2017) plantea que "... el diálogo es el desenlace que se da sobre un asunto o un argumento con el propósito y deseo de llegar a un absoluto acuerdo o a una determinada solución" (párr. 2), es decir, en el momento en que se decide hacer uso de esta herramienta es porque se tiene claridad acerca de su función y el medio por el cual se emplea y es lograr resolver las diferencias presentes entre las partes, teniendo presente su opinión para luego llegar a un consenso.

Además, Prada, Unger y Gómez (2014), afirman que "El diálogo no solo es trabajar en un tema (muchas veces llamado "el problema"), sino sobre todo en las diferentes actitudes, perspectivas y necesidades propias en relación con la otra persona". (p. 20), con esto entonces es posible decir que este proceso no solo debe estar centrado en la resolución del conflicto en lo que se observa de manera superficial, también se debe analizar la forma de hablar, expresarse, pensar

y comunicarse entre las partes, y la forma en que de manera personal usa la empatía para el reconocimiento de las diferencias y coincidencias existentes entre ellos.

“El diálogo es también un trabajo de exploración, para conocer el contexto, las posibles opciones, las partes, las necesidades e intereses detrás de las posiciones que se manifiestan. Comúnmente, lo que más se logra percibir son los actos; es decir, el comportamiento visible de los involucrados en un conflicto. El diálogo pasa también por descubrir lo que no es visible, para así entender y apoyar la transformación del conflicto” (Prada, Unger y Gómez, 2014, p. 20).

A través de lo mencionado anteriormente se percibe la importancia del diálogo al constituirse en un medio que une a las comunidades a través del conocimiento mutuo y el descubrimiento de nuevas concepciones y perspectivas referentes a las situaciones que viven, resaltando así la flexibilidad y adaptabilidad de esta herramienta en cada contexto donde se aplica puesto que más allá de cumplir su función en la reconciliación, se preocupa por que cada persona que se involucra en este proceso reconozca al otro como parte fundamental de un todo.

Esta herramienta tiene presente un procedimiento y como tal se desarrolla de una manera puntual, teniendo en cuenta ciertas condiciones importantes que posibilitan establecer acuerdos, consensos y soluciones efectivas, además de alcanzar autenticidad. Estas condiciones son:

1. El diálogo, el cual se da cuando dos o más personas exponen su parecer.
2. La discusión, en donde dos o más personas argumentan pareceres contrarios entre sí.

3. El debate, en donde dos o más personas dan a conocer sus pareceres contrarios pero esta vez ante una audiencia donde se encuentra presente el moderador o mediador. (Escobar, 2017, párr. 6)

Por último, como todo proceso tiene un paso a paso y con esta herramienta se puede evidenciar que las fases otorgan sistematización y brindan información acerca de la forma de proceder en determinada actividad, lo cual da luz en la identificación de los elementos que la componen y las posibles consecuencias que se obtendrán una vez se coloque en marcha.

2.2.1.4 La negociación

La negociación es una de las herramientas de mayor conocimiento y uso para la resolución de conflictos y la reconciliación entre los seres humanos. Es muy común ver este tipo de recursos para el restablecimiento de las relaciones interpersonales actualmente. Por tal razón, resulta indispensable primeramente conocer que se trata de un “proceso de comunicación bidireccional y dinámico en el que dos o más partes tratan en forma directa de resolver sus diferencias y defender sus intereses a través del diálogo con el fin de llegar a un acuerdo” (Plancarte, 2018, párr. 1)

En este sentido es posible entenderlo como una sucesión de pasos, y no como un acto único o aislado. Su fin es que los participantes se interrelacionen para solventar las diferencias que pueden presentar en sus pensamientos, ideas o emociones a partir de la conversación, y que puedan conciliar, es decir, que desde su posición sea posible un pacto o convenio que satisfaga sus intereses. Se caracteriza por su esencia bilateral, activa y dinámica de retroalimentación, en la cual prima llegar a un acuerdo mutuo y solucionar una problemática presentada inicialmente.

La negociación, además de ser un proceso voluntario, ha de ser un proceso esperanzador. Si las partes acuden a negociar es, en última instancia, porque saben que no hacerlo sería peor y no se permiten ya continuar como están. La negociación es siempre una apuesta, con más o menos riesgo, pero una apuesta para mejorar la comunicación entre las partes, no para empeorarla o para reafirmar las diferencias. (Fisas, 2005, párr. 27).

Tal afirmación denota la conciencia que tienen los sujetos cuando deciden emprender un proceso de negociación, la mentalidad de no permanecer en el estado de conflicto, la ilusión, el deseo de superar las circunstancias en la que se encuentran. Lo consideran una posibilidad de cambio con la proyección de mejorar, de sobrepasar sus temores, miedos o complejos, una oportunidad que puede desencadenar efectos positivos en sus vidas. No obstante, es probable que la negociación no siempre produzca las secuelas que se esperan, dado que según Ferreira (2014), sus resultados pueden ser muy diversos:

1. GANAR-GANAR: es el resultado deseado cuando se inicia un proceso de negociación.
2. GANAR-PERDER: es el resultado donde una negociación solo queda a favor de una de las partes significando un riesgo sobre las negociaciones futuras.
3. PERDER-GANAR: resultado que debe visualizarse como estrategia para una próxima negociación.
4. PERDER-PERDER: este tipo de resultado no es el recomendado para ninguna de las partes ya que significa no sólo la pérdida del negocio en cuestión, sino que también agrega riesgos para ambas partes interesadas. (párr. 2)

Del mismo modo, al plantearse la finalidad de resolver conflictos teniendo como base los procesos de negociación en la reconciliación, resulta indispensable el fortalecimiento de determinadas técnicas que aumentan la efectividad de este proceso, la consolidación de esta habilidad en el agente que se propone ejecutarlo. “En algunos casos, el poder negociador se trata de una capacidad innata y en otras de un proceso de aprendizaje. En cualquier caso, es importante incrementar esta habilidad ya que aumentará la probabilidad de alcanzar tus objetivos” (Euroforum, 2019, párr. 5).

Entre estas técnicas, es posible encontrar la de preparación información, que constituye una base para conocer el objetivo al cual se desea llegar y la forma en que se logrará; la de control de los recursos, valorando los elementos que se poseen y pueden ser usados para llegar a acuerdos mutuos; la de conversación, que implica aproximarse a un punto en común escuchando al otro con respeto y presentando claramente propuestas que demuestren veracidad, seguridad y estén bien fundamentadas; la de estrategia, considerando las diversas posibilidades que se pueden presentar para negociar, las experiencias anteriores, las concesiones que sería válido permitir y el diseño de un camino consecuente con el conflicto presentado y que pueda favorecer a todos los implicados; y la de persuasión que lleve a incidir de una manera más concreta en los demás usando mensajes convincentes serios y que generen confianza. (Euroforum, 2019)

2.2.1.5 La empatía

La resolución de conflictos demanda la implementación de herramientas de gran valor socioemocional que permiten el restablecimiento de las relaciones interpersonales a través de la reconciliación. Una de estas herramientas que cada día se hace más necesaria es la empatía, entendida como la “capacidad de una persona para interaccionar con los sentimientos de otra....

requiere por tanto comprensión de un problema, no compasión, pues de esta manera no seríamos capaces de responder a una verdadera situación social...” (Pantoja, 2018, p. 10). Esto demuestra que se refiere a una condición o cualidad que debe ser fortalecida y se manifiesta de forma particular en cada ser humano con el fin de que este pueda relacionarse con otros desde sus emociones y afectos. Igualmente, al analizar de forma concreta este concepto, se visibiliza la empatía como una necesidad para entender determinado conflicto, sus causas, características y/o implicaciones, generando respuestas coherentes en la forma de conectar con los demás.

Worthington (2000) señala dos tipos de empatía: la empatía cognitiva, en la que la víctima comprende las situaciones que condujeron a la ofensa, sin que por ello tenga una experiencia emocional positiva; y la empatía afectiva o emocional, que anima a la víctima a sentir lo que el ofensor estaba sintiendo antes, durante y después de la ofensa (citado por Díaz y Narváez, 2018, p. 197)

Según Dordron y De Oliveira, “Ciertamente, no es fácil tener empatía con alguien que le ha causado a uno daño y dolor, pero desarrollar empatía parece ser el recurso de excelencia para superar una experiencia de transgresión interpersonal” (2015, p. 112). La aplicación de la empatía demanda entonces la evolución de estados de sumisión, de conformarse con el problema, de creer que este siempre va a existir, de resignarse al daño. Requiere asumir un esfuerzo mayor frente al victimario para no responder agresivamente o como se merece, poniéndose en su lugar y tratando de comprenderlo por encima de lo injusto que parezca.

La empatía requiere un reconocimiento de la autoconciencia y de la conciencia del otro y una interrelación dinámica entre el “yo” y el “otro” (Decety y Jackson, 2004). Es decir, un requisito para tener empatía es reconocer que el “yo” y el “otro” son entidades separadas,

ambas con mentes, emociones, razones, motivaciones y otras características que pueden ser diferentes (citado por Dordron y De Oliveira, 2015, p. 112-113)

Por consiguiente, una persona empática es alguien que conoce su propia esencia, identifica sus características y particularidades, y, así mismo, concibe la integralidad del otro, entiende sus fortalezas y debilidades, creando entre ambos una conexión activa desde su percepción mental. Siendo consciente de esto es posible discernir la humanidad de cada uno, apreciar sus diferencias, que hay gran variedad de fundamentos, intereses, pensamientos, valores, y principios en los demás, valorar los argumentos que incentivan sus acciones, comprender que no existe una sola forma de pensar, sino que en la multiplicidad está la riqueza, lo cual no es opuesto o malo necesariamente, sólo es distinto.

La empatía es una herramienta de gran practicidad en la cotidianidad de los seres humanos. Su aplicación es muy concreta: al iniciar una disputa o mientras se atraviesa un conflicto se debe tratar de comprender la situación a partir de sus diversos elementos y no tratar de defenderse automáticamente y atacar. Resulta valioso ocupar la posición del otro, entenderlo sin prejuicios, esto facilitará un mejor clima relacional que reduzca el estrés, que atenúe la presión y cualquier tipo de opresión, angustia, fatiga o ansiedad que pueda generar el proceso de resolución de conflictos. En la medida en que se asume la postura, condición, estado o punto de vista de los demás, es posible asimilar cada una de sus motivaciones o argumentos, y por ende, eliminar toda oposición o enfrentamiento dejando de arremeter en su contra (Durán, 2019).

2.2.1.6 El careo

El ámbito educativo privilegia herramientas como el careo para resolver los conflictos orientados hacia la reconciliación entre pares académicos, debido a que permite una expresión y

comunicación libre de cada una de los agentes que lo integran orientados desde su raíz es decir qué tanto víctimas como victimarios hablen de ellos y de los demás. Lo anterior es confirmado por Boonstra y Loscos (2019), quienes mencionan que “una actividad para solucionar conflictos entre grupos es el careo. En esta forma de juego, los grupos investigan y dialogan sobre las imágenes que unos tienen de otros y las comparan con la imagen que tienen de sí mismos” Se procura entonces poder hablar o manifestar de manera fluida la percepción que se tiene del otro, las acciones que desarrollaron y las sensaciones que éstas causaron, en la medida en que se contrasta con las actitudes y decisiones individuales.

El objetivo del careo no es cambiar a la otra persona, sino abrir una salida, poner a la luz las tensiones y problemas. El careo con otra persona no es para obligarla a ver las cosas a nuestro modo, sino para dar expresión a nuestros sentimientos honrados y hacer posible al otro o los otros hacer lo mismo. Esto presupone hablar sobre los sentimientos lo más claramente posible (Ferder, 1995, p. 183).

Cuando las partes que integran un conflicto se encuentran encerradas en sus propios pensamientos y opiniones, es imposible su solución. De allí que sea preponderante dar apertura a su mentalidad, proponer un camino que pueda considerarse una salida o escape del problema, visibilizando las presiones, preocupaciones, discusiones o disputas. En ningún momento se trata de establecer un punto de vista solamente, o validar cierta posición imponiendo un estilo de pensamiento, por el contrario, el asunto está en manifestar con autenticidad y verdad los sentimientos e intereses propios de tal forma que el otro también lo haga en un ambiente de libertad, sin juzgarse ni señalarse mutuamente.

Adicionalmente, Ferder (1995) menciona que para que dos o más personas puedan arreglar sus conflictos y reconciliarse, se necesita prioritariamente que cada uno de ellos asuma de manera competente sus emociones y percepciones y las reconozca de forma explícita. Es pertinente que las identifique como la manera en que reacciona frente a las acciones del otro, siendo consciente de que aún le pertenecen, que siguen siendo emociones suyas y no de alguien más. Aunque resulte complejo hacer referencia de forma abierta a los sentimientos y percepciones propias, es necesario hacerlo pues trae un efecto positivo en el crecimiento personal, en el estrechamiento de los vínculos socioafectivos. Si un conflicto se maneja de forma correcta, y las emociones y percepciones se abordan directamente, la reconciliación será una realidad en sus relaciones cotidianas.

2.3. Marco Legal

En el desarrollo de la presente investigación se hace indispensable reconocer el conglomerado de fundamentos normativos que enmarcan el proyecto determinando su competencia. Al constituir el ámbito legal primeramente se destaca la carta magna que determina las decisiones y acciones que rigen la sociedad en todas las áreas, entre esas, la educativa, la Constitución Política de Colombia (1991), que expresa en su artículo 67:

“La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente...”

Así pues, cualquier ser humano puede acceder a este servicio por justicia de igualdad, con el fin de recibir instrucción en determinados principios y valores. En este sentido, es posible resaltar la Ley General de educación (1994), que brinda los parámetros, reglamentos, procedimientos de ejecución, sancionatorios del sistema educativo nacional. Este documento aborda los fines de la educación en su artículo 5, entre los que se destaca “la formación en el respeto a la vida y a los demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos, de convivencia, pluralismo, justicia, solidaridad y equidad, así como en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad”. Este tipo de formación tiene lugar en medio de un clima escolar sano, de procesos integrales que desde el interior de las instituciones educativas fortalezcan la convivencia armónica entre los estudiantes.

Igualmente se destaca la Ley 1620 del 15 de marzo de 2013 donde el Ministerio de Educación Nacional pretende crear mecanismos de prevención, protección, detección temprana y de denuncia ante las autoridades competentes, de todas aquellas conductas que atenten contra la convivencia escolar, la ciudadanía y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes dentro y fuera de la escuela; además de procurar indicar la ruta para fortalecer las estrategias para prevenir la deserción escolar, la cual es causada en buena medida por la violencia escolar y el embarazo en adolescencia.

En el Artículo 17 de la Ley 1620 se especifica que una de las responsabilidades de los establecimientos educativos es:

Desarrollar los componentes de prevención, promoción y protección a través del manual de convivencia, y la aplicación de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar, con el fin de proteger a los estudiantes contra toda forma de acoso, violencia escolar y vulneración de los derechos humanos sexuales y reproductivos, por parte de los demás compañeros, profesores o directivos docentes. (p.12)

Esta ley es reglamentada por el Decreto 1965 (2013) que crea el Sistema Nacional de Convivencia escolar y formación para el ejercicio de los Derechos Humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar. Esta normatividad promueve el significado, el sentido y la practicidad de una sana convivencia en la escuela desde el componente de promoción, que desarrolla diversas acciones institucionales que incentiva la convivencia y el mejoramiento del clima escolar, con el fin de generar un entorno para el ejercicio real y efectivo de los derechos humanos, sexuales y reproductivos (Artículo 36), el componente de prevención, para proceder oportunamente en los comportamientos que podrían afectar la realización efectiva de dichos derechos (Artículo 37), y el componente de atención, que permite asistir a los miembros de la comunidad educativa frente a las situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos (Artículo 38).

Cada fundamento legal anteriormente mencionado, soportan y se convierten en herramientas bases para que a través de este proyecto se genere una convivencia pacífica y sana entre los diferentes miembros de la Comunidad Educativa. Su conocimiento y apropiación permite seguir los sistemas de prevención pertinentes, pues en muchos casos se está acostumbrado a actuar sobre el hecho como tal, y/o conducirse bajo procedimientos represivos, pero no se abordan las herramientas desde lo ético y moral para evitar que la ira, la frustración, las palabras obscenas, los apodos, etc., se desarrollen y se afecte el ambiente escolar.

2.4 Marco Conceptual

Para abarcar concretamente todo lo que implica el proyecto “La reconciliación en la resolución de conflictos para el fortalecimiento de la convivencia escolar”, se hace imprescindible tomar conciencia de cada término o concepto que se destaca en él, con el fin de mantener una mirada holística de su implicación, el contexto en el que se puede evidenciar, los objetivos a los que apunta y el fundamento que lo sostiene.

2.4.1 Reconciliación

En primera instancia, es posible detallar el término reconciliación desde la definición que da a la palabra reconciliar la Real Academia Española de la Lengua (RAE, 2017): “tr. Volver a las amistades, o atraer y acordar los ánimos desunidos. Rel. Confesarse, especialmente de manera breve o de culpas ligeras. La acción de componer y ajustar los ánimos de los que estaban opuestos entre sí”, destacando la idea de reconstruir las relaciones entre dos o más personas llegando a acuerdos donde se asume la responsabilidad en la ofensa y retomando el vínculo que los mantuvo unidos por un tiempo.

También, en el término reconciliación se destaca la idea de Bueno, (citado por FIP, 2017) el cual menciona que:

es un proceso que abarca transformaciones personales, interpersonales, culturales, políticas, sociales y económicas del ámbito individual y colectivo y tiene diversos sentidos: la reconciliación como construcción de la comunidad, de relaciones sociales desintegradas a causa de la violencia; la reconciliación como construcción de una ideología no racista, ni excluyente, como un nuevo consenso social de respeto a los derechos humanos que se expresa en cambios políticos; la reconciliación como promoción de entendimiento intercultural; la reconciliación como conversión moral, de transformación personal, aceptación de la otra persona y reconocimientos de los propios errores... (Párr. 3)

A través del anterior postulado, se hace visible que la reconciliación cumple un papel importante en la resolución de conflictos pues es ella la que fortalece la transformación de las relaciones personales e interpersonales, dándole paso a la aceptación de las diferentes formas de ser y de comportarse de los demás y enfatizando en el reconocimiento de los defectos y virtudes y su incidencia en los errores que se comenten en el trato al prójimo.

Lederach (1998, citado por López, 2017, párr. 2) afirma que “la reconciliación permite la resolución de la tensión entre un pasado destructivo que ha roto lazos y proyectos de vida, para construir conjuntamente un futuro compartido” aclarando la premisa de que este proceso trasciende fronteras en la resolución de los conflictos ya que propone dejar a un lado las ofensas o maltratos ocurridos en el pasado y amplía la visión hacia un nuevo futuro marcado por las relaciones fuertes en unidad y armonía. Su finalidad es dar paso a una nueva oportunidad donde prevalezca el amor, la paz y la comunión con el otro.

“Los expertos en conflictología consideran que la reconciliación representa un proceso en donde las partes que intervienen en el conflicto comienzan una relación que los conduce a una comunicación en donde se reconocen las faltas y se establecen las bases para un supuesto acuerdo” (Concepto de reconciliación, párr. 2, 2018)

Para Bueno (2006), la reconciliación:

Es entrar en un diálogo abierto, para hacer frente a la violencia que se hizo presente en parte de la historia de un pueblo o una nación y proyectar con bases sólidas un futuro viable para todos los actores que intervienen en el conflicto. (p.67)

siendo así un mecanismo indispensable en el fortalecimiento de la convivencia.

Así mismo, Bueno (2006) afirma que:

Se confunde la reconciliación con la mediación de conflictos, cuyo fin es atenuar el conflicto. La reconciliación, no es un ejercicio de racionalidad técnica, que se logre mediante negociaciones; es un esfuerzo individual y colectivo, por entender y superar el conflicto, partiendo de un pleno convencimiento por rechazar la violencia y la venganza que éste generó. (p.67).

destacando que no se debe relacionar la mediación de conflictos con la reconciliación.

2.4.2 Perdón

El proceso de la reconciliación se apoya en la dimensión del perdón puesto que este le ayuda a restablecer las capacidades afectivas, y tal como lo dice Murphy, (2003) “el perdón es un tipo de sentimiento que permite sobreponerse a los sentimientos de venganza o de resentimiento frente a un agresor” (citado por Cortés, Torres, López, Pérez, y Pineda, 2016, p. 20) , es decir, que luego de los conflictos que se puedan presentar, la unión de estos dos van a permitir que se reconstruyan las relaciones afectivas entre los implicados y se inicie un nuevo vínculo sin rencores ni odios.

La anterior definición tiene una estrecha relación con la planteada por McCullough y Root, (2005, citado por Cortés, et al. p. 20, 2016) quienes definen el perdón como “un proceso en el que el agredido no olvida ni niega la ofensa o el daño, pero aun así comienza a tener una perspectiva distinta de su ofensor, hasta el punto de que logra verlo con compasión, benevolencia y amor”, imagen de un antiguo ofensor que puede ser cambiada gracias también a la disposición que tengan ambas partes para la resolución de sus conflictos y el empeño que colectivamente pueden dar en la mediación de sus diferencias. Lo resalta Crespo (2004, citado por Cortés, et al. 2016, p. 20) una vez más, constatando que el perdón “se constituye en un mecanismo que disminuye la motivación a vengarse del agresor, decrementa también la motivación a mantener distancia del victimario y estimula la reconciliación y los sentimientos de benevolencia”.

2.4.3 Convivencia escolar

Por otra parte, en la línea que sigue el presente proyecto de investigación se propone profundizar en la temática de la convivencia escolar, a lo que Zapata (2016) aporta que

“la convivencia es la capacidad de las personas de vivir con otras (con-vivir) en un marco de respeto mutuo y solidaridad recíproca; implica el reconocimiento y respeto por la diversidad, la capacidad de las personas de entenderse, de valorar y aceptar las diferencias; los puntos de vista de otro y de otros”.

Entonces la convivencia según lo planteado anteriormente se manifiesta en diferentes contextos de la vida de las personas que incluye su familia, escuela, trabajo, entre otros.

De manera específica se tomará como referencia la convivencia escolar, pues es esta el foco del presente estudio, a lo que Zapata (2016) constituye como “la particular relación que se produce en el espacio escolar entre los diversos integrantes de la comunidad educativa: estudiantes, docentes, directivos, asistentes de la educación, padres, madres...”; y a la que Cortés (párr. 1, 2016) se le atribuye

“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”,

entendiendo así que la buena convivencia en la escuela supone la creación de un ambiente positivo que ayuda al desarrollo integral de los estudiantes y al mejoramiento de su desempeño académico.

2.4.3.1 Dimensiones de la convivencia escolar

Dentro de la temática de la convivencia escolar como categoría, en el presente proyecto de investigación, se abordarán dimensiones que brindan grandes aportes conceptuales de acuerdo a las unidades teóricas que manejan, entre ellas se encuentran la convivencia docente-estudiante, y la convivencia estudiante-estudiante, entendiéndose que cada una de ellas puede ser definida como la interrelación entre los dos integrantes de la comunidad educativa antes mencionados, las cuales contribuirán al desarrollo socio-afectivo, ético y cognitivo de dichos agentes durante su recorrido o paso por el plantel educativo.

Es así como la convivencia se convierte en fundamento esencial en las relaciones sociales, puesto que cada ser humano tiene la profunda necesidad de apoyarse en el prójimo, tanto así que para existir debió formarse en el vientre de otro y al transcurrir de los años se determinará su capacidad de desenvolverse en la sociedad dependiendo de la relación que mantenga con sus semejantes. Convivir se aprende en casa, con la familia, con los amigos, en el lugar donde se vive, pero sin dejar de lado la escuela, ambiente perfecto para poner en marcha el aprendizaje y afianzamiento de la buena y sana convivencia, pues

la escuela es un lugar excepcional para aprender a convivir porque la misión principal de la institución escolar, además de enseñar contenidos, es enseñar a ser ciudadanos, respetar a los otros como iguales en dignidad y derechos, a reconocer, valorar y aceptar las diferencias, a ser solidario, tolerante (Inclure y Arville, párr. 18, 2018)

2.4.4 Conflictos

2.4.4.1 Definición de conflicto

Siguiendo la propuesta del proyecto, se expone finalmente el concepto de conflictos interpersonales, aunque no sin antes citar algunas definiciones de conflicto planteadas por varios autores; Burguet (2003) señala que “el sentido originario de la palabra conflicto proviene de la palabra latina ‘confluere’, que significa confluir. En nuestro confluir, en nuestro encontrarnos, podemos provocar conflicto” (p.1); Vinyamata (2001) define el conflicto como

lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. El conflicto es connatural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentra en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la acción que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos (citado por Souza, p. 2, 2009).

2.4.4.2 Clasificación de los conflictos

Sin embargo, el conflicto presenta cierta clasificación, a lo que Burguet (1999) plantea que

“los conflictos se pueden clasificar según los colectivos implicados (interpersonales, intrapersonales o sociales. Los sociales pueden ser internacionales, ecológicos o económicos), el tipo de comportamiento (de evitación, competitivo, colaborador, complaciente y transigente), la temática (de interés, estructurales, de relación, de información y de valores) y la percepción (latente, real, pseudoconflicto)” (citado por Souza, p. 5, 2009).

2.4.4.3 Conflictos interpersonales

En esta ocasión se centrará la atención en definir el conflicto interpersonal como

“los conflictos que generan confrontación entre individuos, estos son parte inherente de la vida social, generados también por incompatibilidades respecto a creencias, juicios de valor, sentimientos, liderazgo o ideales y son puntos de quiebre para asumir puntos de vista en común, respecto al elemento causante del conflicto o de tomar decisiones respecto a este” (Carreño, citado por Báez, 2014)

Lo expuesto anteriormente destaca el carácter de peso que implica este tipo de conflictos, pues va más allá de un simple choque de personalidades o gustos, trasciende a momentos claves de la vida de una persona, ya que también puede tenerse en cuenta la presión de grupo, como causa de un enfrentamiento entre pares.

Para Baoj Psicólogos (2013) el conflicto interpersonal es “una situación de desacuerdo, entre dos o más personas, en la que cada una de las partes tiene intereses o posiciones contrapuestas. Son muy frecuentes, incluso con las personas que mejor nos llevamos”(párr. 1). Para muchos resulta sorprendente que la mayoría de conflictos interpersonales tengan su origen en diferencias con personas con las que se tienen excelentes relaciones, no obstante esta premisa es totalmente

acertada puesto que mientras se efectúan y consolidan vínculos que luego de la constante convivencia se hacen más notorios aun, ambas partes tienen claridad en los gustos, disgustos, defectos, virtudes, entre otras, y aumentan su susceptibilidad a estos.

2.4.4.3.1 Causas de los conflictos interpersonales

De acuerdo a esta última categoría, es preciso destacar que existen unas dimensiones que la sustentan y que otorgan mayor precisión al momento de recolectar la información futura. Entre dichas dimensiones se encuentran algunas causas que generan conflictos interpersonales: la incapacidad empática, la falta de inteligencia emocional o la falta de habilidades sociales.

En primera instancia, Benaiges (2010) realiza su aporte al tema de los conflictos interpersonales afirmando que las personas que tienen conflictos interpersonales dados por incapacidad empática “son egoístas, que son así simplemente porque no sabe colocarse en el lugar de los demás. Solo se ven a sí mismos como el centro del universo... pueden ser altamente fríos y se muestran incómodos ante las emociones empáticas” (párr. 5). Seguido a esta, propone que existen también los conflictos interpersonales por falta de inteligencia emocional, mostrándose presente en personas que tienen problemas para mostrar sus emociones en público ya que “esto le genera muchos conflictos interpersonales debido a que no será capaz de crear conexiones emocionales con las personas por culpa de su vergüenza emocional...” (Benaiges, párr. 10, 2010).

Finalmente, Benaiges afirma que también existen los conflictos interpersonales por falta de habilidades sociales siendo “bastante común y es por timidez y falta de habilidades sociales, ya que, cuando una persona es tímida o excesivamente tímida tiende a aislarse mucho del mundo y cortar muchas posibles relaciones...” (párr. 13, 2010).. Todo lo mencionado anteriormente lleva a la conclusión de que los conflictos siempre van a existir en cada entorno o contexto en el que el ser humano se desenvuelva, solo depende de él, si tomarlos de manera negativa o aprovecharlo

como oportunidad para aprender a tener actitudes correctas ante las situaciones y fortalecer los vínculos con los demás mediante el perdón en el proceso de la reconciliación.

2.4.5 Violencia Escolar

En la convivencia escolar se presentan diversos tipos de conflictos que dan lugar a la violencia entre los integrantes de la comunidad educativa. Se dice que en el ámbito escolar, la violencia puede ser entendida como cualquier acción que ocurra y se geste en la escuela, dificultando su finalidad educativa y lesionando la integridad de algún miembro de la comunidad escolar (Pacheco-Salazar, 2018) destacando que se hace presente en diversas formas y manifestaciones físicas o verbales que afectan directamente al individuo.

De igual forma, es preciso anotar que este término

se entiende como toda agresión realizada dentro del ambiente de las instituciones educativas, la cual puede expresarse de distintas formas por los actores que conforman la comunidad escolar. Es decir, no se reduce a la cometida entre estudiantes, también involucra otros actores como padres de familia, maestros, directivos y personal administrativo (Justicia Cotidiana, párr 2, 2016)

Según esta perspectiva, cualquier miembro de la comunidad educativa puede ser víctima o victimario de violencia escolar. Por esta razón, se hace indispensable identificar con claridad qué acciones están relacionadas con esta, y la forma en que se debe abordar desde el ámbito formativo, en pro del adecuado desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje, y el crecimiento integral de los estudiantes.

2.5 Operacionalización de las variables.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Objetivo General	Formular estrategias que conduzcan a la reconciliación entre los estudiantes del grado quinto de la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados a fin de fortalecer la convivencia escolar.		
Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores
Convivencia escolar	<p>La particular relación que se produce en el espacio escolar entre los diversos integrantes de la comunidad educativa: estudiantes, docentes, directivos, asistentes de la educación, padres, madres... (Ávila y Saldías, 2011)</p> <p>Convivencia – procedente del latín convivere – significa “acción de convivir”, definiendo convivir a su vez como “vivir en compañía de otro u otros, cohabitar” (RAE, 2011).</p>	Relaciones en el espacio escolar	<p>Calidad de la relación entre pares</p> <p>Relación estudiantes-docente.</p>
Conflictos interpersonales	<p>Se da entre dos o más individuos. Surgen de oposiciones de intereses, valores, normas, deficiente comunicación, debido a diferencias de personalidad o presiones referentes a los roles. El conflicto entre individuos y grupos frecuentemente se relaciona con la manera en que las personas afrontan las presiones de conformidad que les impone su grupo de trabajo. (Benaiges, 2010, párr. 5)</p> <p>Situación de desacuerdo, entre dos o más personas, en la que cada una de las partes tiene intereses o posiciones contrapuestas. Son muy frecuentes, incluso con las personas que mejor nos llevamos. (Baoj Psicólogos, 2013)</p>	<p>Enfrentamiento de ideas.</p> <p>Conflicto entre individuos y grupos.</p> <p>Diferencias personales.</p> <p>Frecuencia de los conflictos interpersonales</p>	<p>Debates y confrontación de pensamientos.</p> <p>Forma de tratarse entre pares.</p> <p>Comunicación.</p> <p>Expresiones verbales o físicas.</p> <p>Relaciones sociales entre estudiantes.</p> <p>Protocolos para la resolución de conflictos.</p>

Reconciliación	<p>Volver a las amistades, o atraer y acordar los ánimos desunidos. Rel. Confesarse, especialmente de manera breve o de culpas ligeras. La acción de componer y ajustar los ánimos de los que estaban opuestos entre sí (RAE, 2017).</p> <p>La reconciliación permite la resolución de la tensión entre un pasado destructivo que ha roto lazos y proyectos de vida, para construir conjuntamente un futuro compartido. (Lederach, 1998, citado por López, 2017, párr. 2)</p> <p>Es un proceso que abarca transformaciones personales, interpersonales, culturales, políticas, sociales y económicas del ámbito individual y colectivo y tiene diversos sentidos: la reconciliación como construcción de la comunidad, de relaciones sociales desintegradas a causa de la violencia; la reconciliación como construcción de una ideología no racista, ni excluyente, como un nuevo consenso social de respeto a los derechos humanos que se expresa en cambios políticos; la reconciliación como promoción de entendimiento intercultural; la reconciliación como conversión moral, de transformación personal, aceptación de la otra persona y reconocimientos de los propios errores; y la reconciliación como construcción de la verdad y la memoria. (Bueno, citado por FIP, 2017)</p>	<p>Reanudar relaciones.</p> <p>Transformación desde el ámbito individual y colectivo.</p>	<p>Relaciones interpersonales. Comunicación entre pares.</p> <p>Respeto y aceptación a los demás.</p> <p>Protocolos para la resolución de conflictos.</p>
----------------	--	---	---

Perdón	<p>Un proceso en el que el agredido no olvida ni niega la ofensa o el daño, pero aun así comienza a tener una perspectiva distinta de su ofensor, hasta el punto de que logra verlo con compasión, benevolencia y amor. (McCullough y Root, citado por Cortés, et al. 2016, p. 20)</p> <p>Se constituye en un mecanismo que disminuye la motivación a vengarse del agresor, decremента también la motivación a mantener distancia del victimario y estimula la reconciliación y los sentimientos de benevolencia. (Crespo, citado Cortés, et al. 2016)</p>	<p>Reacción ante las ofensas.</p> <p>Motivación de venganza.</p> <p>Sentimientos de benevolencia.</p> <p>Fomento de la reconciliación.</p>	<p>Relaciones interpersonales.</p> <p>Protocolos para la resolución de conflictos.</p> <p>Lenguaje empleado.</p> <p>Capacidad de socialización.</p>
--------	--	--	---

Fuente: Elaboración propia.

3. Diseño epistemológico

La problemática de investigación propuesta en el proyecto “La reconciliación en la resolución de conflictos para el fortalecimiento de la convivencia escolar” será abordada a través de determinados mecanismos que permitirán la adquisición de un mayor conocimiento frente a este y el análisis de la información obtenida. Al reconocer cada una de las conceptualizaciones teóricas es posible tener un fundamento que determine el paradigma, enfoque, tipo de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos propios del diseño metodológico del proyecto.

3.1 Paradigma de investigación

Resulta determinante en este proceso investigativo la elección del paradigma de investigación, pues este desencadena una serie de aspectos orientados tanto a la comprensión de la realidad, como a la manera de actuar frente a ella. De allí que, para el presente trabajo “daría aún más soporte al paradigma propuesto para los métodos mixtos: el pragmatismo, que sostiene que por los diferentes caminos se llega al conocimiento de una parte de la realidad” (Guerrero-Castañeda, Lenise do Prado y Ojeda-Vargas, 2016, p. 252).

Este paradigma pragmático resulta propicio puesto que se enmarca dentro de la investigación de tipo mixto como ocurre en este proyecto, además de caracterizarse por brindar al mismo tiempo una meditación y caracterización analítica sobre la realidad y la expresión de la verdad desde el punto de vista científico, sin buscar arbitrariamente imponer el pensamiento o corriente de uno de los dos enfoques desarrollados en cuanto a lo mixto, sino que busca la convergencia desde el conocimiento que se construye de acuerdo a los resultados obtenidos.

De la misma manera, Guerrero-Castañeda, Lenise do Prado y Ojeda-Vargas (2016) agregan que:

Ante esta razón de complementariedad, no se hablaría entonces de diseños mixtos o de métodos mixtos, sino de diseños complementarios; fundamentados en el paradigma pragmático y que conlleva conducir estudios con metodologías cuantitativas y cualitativas para dar soporte a la explicación de un fenómeno, conjuntando sus perspectivas del mismo para dar una visión más amplia del fenómeno, ambas no se complementan como métodos, sino como producción de conocimiento (p.251)

Con la aplicación de dicho paradigma se pretende precisamente lo anterior, analizar el fenómeno de las relaciones interpersonales propias de la convivencia escolar, los conflictos que se presentan en la cotidianidad de los estudiantes y la influencia del contexto en su desarrollo, teniendo presente los enfoques cualitativo y cuantitativo como aquellos que brindan puntos de vista profundos de acuerdo a las metodologías que desarrollan y que lo hacen provechoso para abrir camino a la construcción de conocimiento nuevo.

3.2 Enfoque epistemológico

En la investigación que se orienta para este proyecto, el enfoque epistemológico seleccionado es el mixto debido a que

El enfoque mixto, entre otros aspectos, logra una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno, ayuda a formular el planteamiento del problema con mayor claridad, produce datos más “ricos” y variados, potencia la creatividad teórica, apoya con mayor solidez las inferencias científicas y permite una mejor “exploración y explotación” de los datos.

(Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista, 2014).

De acuerdo a esto, se pretende tomar como punto de referencia la realidad estudiada desde las situaciones visibles en el medio educativo actual y propender por la obtención de una mirada holística de dicha problemática conociendo que es posible emplear mecanismos cualitativos y cuantitativos que conduzcan al desarrollo de conocimiento científico eficaz, amplio y consistente.

De igual manera, este enfoque es apropiado para el desarrollo de este trabajo investigativo ya que posibilita que se den respuestas a las preguntas de investigación planteadas y la clarificación de los hallazgos que surgen del estudio de la temática, ya que se aplican diversos tipos de estrategia que al final otorgan el conocimiento necesario para comprender la realidad objeto de estudio, exponiendo detalladamente en este caso, los elementos que integran el entorno para ofrecer una imagen o una idea completa de este.

Los métodos mixtos o híbridos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (denominadas metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

(Hernández-Sampieri y Mendoza, 2008, p.10)

Todo esto permite confirmar que en el contexto específico de esta investigación, tiene grandes ventajas su aplicación puesto que favorece la aproximación al objeto de estudio a través de la caracterización que brindan las palabras y números, sustentando el trabajo investigativo, la expansión del conocimiento y la seguridad en los resultados arrojados.

3.3 Tipo de investigación

Para el presente proyecto se seleccionó el tipo investigación-acción con el fin de que este pueda ser de gran aporte al estudio de la problemática socio-educativa plasmada en este trabajo y a la búsqueda de soluciones con las que se pueda realizar una contribución significativa a la mejora de dicha situación.

Yuni y Urbano (2005) refieren que:

“la investigación acción se enmarca en un modelo de investigación de mayor compromiso con los cambios sociales, por cuanto se fundamenta en una posición respecto al valor intrínseco que posee el conocimiento de la propia práctica y de las maneras personales de interpretar la realidad para que los propios actores puedan comprometerse en procesos de cambio personal y organizacional” (Citado por Colmenares y Piñero, 2008, p.104).

Es pues como, se considera que tiene gran relación con lo propuesto en el proyecto, ya que apunta a la obtención del conocimiento en el ejercicio constante de la práctica y como la realidad a la que se enfrenta el investigador, le dará la posibilidad de interpretarla y crear sentido de pertenencia por la transformación de las situaciones vividas en el proceso investigativo.

Desde el punto de vista de la educación, Suarez (2002) refiere que la Investigación acción es “una forma de estudiar, de explorar, una situación social, en nuestro caso educativa, con la finalidad de mejorarla, en la que se implican como “indagadores” los implicados en la realidad investigada” (p.42). Siendo así que, en este campo tiene gran importancia este método debido al firme propósito del cambio y transformación educativa que la orienta y la oportunidad de mejoramiento de los procesos gracias a la participación de los docentes investigadores como sujetos activos en la práctica.

3.4 Diseño de investigación

En correspondencia al enfoque epistemológico mixto que desarrolla este proyecto, es preciso mencionar que en referencia al diseño se ha de implementar el que pertenece al Diseño anidado o

incrustado concurrente de modelo dominante (DIAC) ya que se pretende desarrollar de manera simultánea los datos cualitativos y cuantitativos, analizarlos y ampliar la perspectiva de la situación estudiada, pero teniendo como horizonte un método predominante.

Creswell (2008) considera que:

Ambas bases de datos nos pueden proporcionar distintas visiones del problema considerado. Por ejemplo, en un experimento “mixto” los datos cuantitativos pueden dar cuenta del efecto de los tratamientos, mientras que la evidencia cualitativa puede explorar las vivencias de los participantes durante los tratamientos. Asimismo, un enfoque puede ser enmarcado dentro del otro método. (Citado por Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista, 2014, p. 559).

Todo lo mencionado anteriormente confirma la importancia de dicho diseño en el presente proyecto en cuanto se adapta a la finalidad que posee este trabajo, puesto que permite tomar una situación problema de la institución educativa seleccionada, investigarla, profundizar en su análisis desde el ámbito cualitativo y propender ampliar la visión de este acontecimiento anidando o insertando en este método primario, instrumentos de tipo cuantitativo con los cuales se puedan revelar respuestas de ciertas preguntas de investigación y construir un conocimiento de la realidad científica de manera sólida y eficaz, así como lo expresa Creswell (2009):

Los datos recolectados por ambos métodos son comparados o mezclados en la fase de análisis. Este diseño suele proporcionar una visión más amplia del fenómeno estudiado que si usáramos un solo método. Por ejemplo, un estudio básicamente cualitativo puede enriquecerse con datos cuantitativos descriptivos de la muestra. (Citado por Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista, 2014, p. 559).

En definitiva, cada uno de los componentes anteriormente descritos hacen parte del desarrollo del presente trabajo de investigación, sin embargo todo esto ha pasado por cierto proceso desde sus inicios hasta su finalización. Dicho proceso tiene el siguiente orden:

- Se identificó la problemática presente en el grado quinto de la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados de la ciudad de Santa Marta, constituyéndose en objeto de estudio.
- Se delimitó el planteamiento del problema, además de establecer la metodología a seguir.
- De acuerdo al diseño metodológico, se establecieron las técnicas de recolección de información y se diseñaron los instrumentos para recoger los datos.
- Luego del diseño de los instrumentos, estos se aplicaron de tal forma que se obtuvieron diversos datos que se tabularon de manera clasificatoria, distribuidos en cuantitativos y cualitativos.
- Estos resultados obtenidos, hicieron parte de un proceso de análisis y reflexión el cual brindó profundo conocimiento acerca del objeto de estudio.
- Por último, se aprovecharon estos saberes para plantear una propuesta en la que, de manera pedagógica se abordara el perdón como herramienta de la reconciliación para fortalecer la convivencia escolar en la I.E.D Pozos Colorados de Santa Marta.

3.5 Población y muestra

Al hacer referencia a la población donde se contextualiza el proceso investigativo, es necesario mencionar la comunidad educativa de la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados. Este es un colegio oficial de carácter mixto, ubicado en el barrio La Paz de la ciudad de Santa Marta. Funciona en dos jornadas, mañana y tarde, atendiendo a 1.051 estudiantes de todos los niveles de educación, desde transición hasta undécimo grado.

En este orden de ideas, la población para contextualizar el trabajo del presente proyecto se enmarca en los 110 educandos de quinto grado de ambas jornadas. La muestra considerada corresponde a uno de los cursos del respectivo grado, que incluye a 37 estudiantes. Por ende, las

diferentes técnicas y procedimientos para la recolección de información, permitirán el estudio de las relaciones propias de su convivencia en el ámbito educativo, especialmente los que se desarrollan entre los niños dentro y fuera del salón de clases que inciden en el clima escolar.

3.6 Técnicas de recolección de información

Aportar a la transformación de un contexto variable respondiendo a los objetivos del proyecto, demanda la ejecución de una actividad investigativa consciente e intencionada. Por ende, este proceso se estructura considerando las técnicas e instrumentos de investigación acorde a la metodología mixta planteada.

Las técnicas enlazan los conceptos -que generalmente son abstractos por pertenecer a las teorías- con los datos empíricos que vienen de la realidad del problema estudiado. Su función radica en recoger de manera sistemática y a profundidad la información que se necesita. Las técnicas definidas fueron aplicadas en su totalidad para indagar la problemática planteada desde este proyecto de investigación: desde el ámbito cuantitativo, se implementaron las encuestas, y a nivel cualitativo la observación, la lectura de contextos y la entrevista.

3.6.1 Técnicas de recolección de información de acuerdo al enfoque cuantitativo

3.6.1.1 Encuestas. Es una de las técnicas más utilizadas en investigación y muy compleja puesto que requiere del conocimiento del problema, de la apropiación del marco teórico, de acceder a la población con un lenguaje de fácil entendimiento, y saber elaborar preguntas. Su pertinencia radica en que permite obtener datos a emplear en el diagnóstico del problema, sin embargo en esta ocasión se busca tener mayor acopio de información respecto a las categorías de esta investigación, lo cual requiere de un riguroso sistema de interpretación de la información.

Procedimiento: Se realizarán encuestas en torno a la categoría convivencia escolar a los estudiantes, docentes, y padres de familia de la I.E.D. Pozos Colorados de Santa Marta, pretendiendo conocer la realidad actual de sus pensamientos, opiniones y concepciones acerca de las relaciones sociales que en la escuela se desarrollan y asumir una posición crítica frente a estas. Posteriormente se analizará la información obtenida y se registrará a través de gráficas y tablas.

3.6.2 Técnicas de recolección de información de acuerdo al enfoque cualitativo

3.6.2.1 Observación. “La observación es una de las técnicas cualitativas más aplicada en la etnografía y precisamente en el marco educativo, por la riqueza de su información y la influencia de la misma en la formación del estudiante durante el proceso de enseñanza-aprendizaje” (Cortés e Iglesias 2004, p.34). Su implementación resulta pertinente puesto que permite el conocimiento detallado de la realidad del presente proyecto de investigación.

Procedimiento: Responde al uso de ejercicios de atención, percepción, reflexión y análisis de la problemática a abordar, reconociendo cada una de las características de los procesos de socialización entre los estudiantes de la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados de Santa Marta, su convivencia, y el clima escolar que se genera en ellos. Implica aproximarse a la realidad desde el uso de todos los sentidos por parte de las investigadoras.

3.6.2.2 Lectura de contextos.

Técnica investigativa rodeada de muchos instrumentos que permiten leer contextos e identificar en ellos fortalezas, debilidades, datos, circunstancias, eventos, situaciones convencionales y no convencionales, las cuales pueden servir para realizar procesos de investigación en las instituciones educativas y su entorno donde se involucran los

estudiantes, docentes, padres de familia y la comunidad en general, así como sus espacios y representaciones, convirtiéndose todo en una unidad de análisis. (Páez, 2016).

Lo anterior resulta conveniente para esta investigación pues posibilitará una minuciosa recolección de datos sobre la convivencia en la institución educativa y el análisis de su realidad contextual.

Procedimiento: Es precisamente en estas lecturas de contexto donde se encuentran las diversas problemáticas de la I.E.D. Pozos Colorados y La Paz, sector de Santa Marta en el que está ubicada, razón por la que se abordará la lectura desde tres enfoques: Comunidad, escuela, y aula. Al observar y analizar las relaciones que allí se gestan entre los estudiantes es posible identificar sus causas sociales, económicas, culturales, ambientales, e intelectuales, y su influencia en el mejoramiento de la convivencia escolar.

3.6.2.3 Entrevista.

La entrevista es un instrumento fundamental en las investigaciones sociales, pues a través de ella se puede recoger información de muy diversos ámbitos relacionados con un problema que se investiga, la persona entrevistada, su familia, y el ambiente en que se halla inmersa (Cortés, 2004, p.37).

Procedimiento: Para la realización de esta investigación, se hace necesario el desarrollo de una entrevista semiestructurada al Licenciado Carlos Molina, coordinador académico y de disciplina. El instrumento consta de 10 preguntas abiertas para conocer su percepción en la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados de la ciudad de Santa Marta respecto a las

variables: convivencia escolar, relaciones sociales entre los estudiantes y reconciliación en el ámbito educativo.

4. Análisis de resultados

4.1 Resultados cuantitativos

El proceso de investigación “La reconciliación en la resolución de conflictos para el fortalecimiento de la convivencia escolar” implicó un acercamiento directo al entorno de la comunidad educativa para la obtención de sus resultados cuantitativos respecto a la incidencia de las relaciones interpersonales, el comportamiento, forma de expresarse y el contexto en la convivencia.



Figura 1 Influencia del contexto en las relaciones interpersonales de los estudiantes. Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a las encuestas realizadas a los docentes se encontró que el 43% de ellos consideran que siempre el contexto influye en las relaciones interpersonales entre sus estudiantes, el 29% menciona que la mayoría de veces si ocurre de esa forma, el 14% sostiene que algunas veces sí y otras no, mientras que un 7% garantiza que la mayoría de veces no y otro 7% asume que nunca es de esa forma.

Los resultados de esta investigación sobre las causas de los conflictos indican que para los educadores el contexto en el cual viven los estudiantes los motiva a solucionar todo con la violencia: según ellos es muy común los ambientes de conflicto en casa, problemas continuos en sus hogares que los exteriorizan en situaciones de discordia en el aula de clases. De igual modo, las bromas y juegos en muchas ocasiones concluyen en conflictos, puesto que comienzan con el interés de divertirse o entretenerse sanamente, pero terminan en circunstancias mayor complejidad que afectan sus relaciones interpersonales.

Igualmente, fue posible conocer que los conflictos tienen su origen en multiplicidad de causas de acuerdo a lo mencionado por los docentes. Primeramente, se encuentra la intolerancia, opción con la cual coinciden un gran número de profesores; la falta de respeto, que incluye el uso de pertenencias sin la autorización de su dueño, la postura de apodos a sus compañeros, entre otros casos; y los malos entendidos producto de la falta de comunicación de sus intereses. Adicionalmente expresan que a veces estos surgen por desavenencias, inconformidades, desacuerdos, variedad de opiniones o por la diferencia de edades.



Figura 2 Frecuencia de los conflictos entre estudiantes. Fuente: Elaboración propia.

Al indagar acerca de la frecuencia con que se presentan dichos conflictos entre sus estudiantes, el 64% de los encuestados conciben que algunas veces sí y algunas veces no se presentan conflictos entre sus estudiantes, y el 36% consideran que la mayoría de veces no.

Asimismo, cuando se les consultó sobre las estrategias para resolverlos expusieron que logran intervenirlos empleando mesas de resolución de conflictos, las dinámicas, juegos de mesa y actividades lúdicas en equipos, los talleres académicos y de convivencia, herramientas que resultan ser significativas para el desarrollo de la sana convivencia en la escuela. Afirman que el diálogo entre las partes afectadas, la confrontación entre estudiantes, el acto mismo de conversación con los estudiantes más conflictivos; hacen parte de las estrategias que emplean para resolver conflictos desde la reconciliación. El trabajo diario en valores como el respeto y la tolerancia, seguido de la motivación constante al diálogo y la exposición de la problemática a todos los estudiantes del aula de clases para encontrar una solución pacífica a estas situaciones bajo la orientación del docente como moderador, logran un impacto positivo en la resolución de conflictos interpersonales ya que se tiene en cuenta la opinión del grupo en todo el proceso y se permite que sean partícipes también al colocar reglas propuestas por ellos para brindar salida a cada problemática.

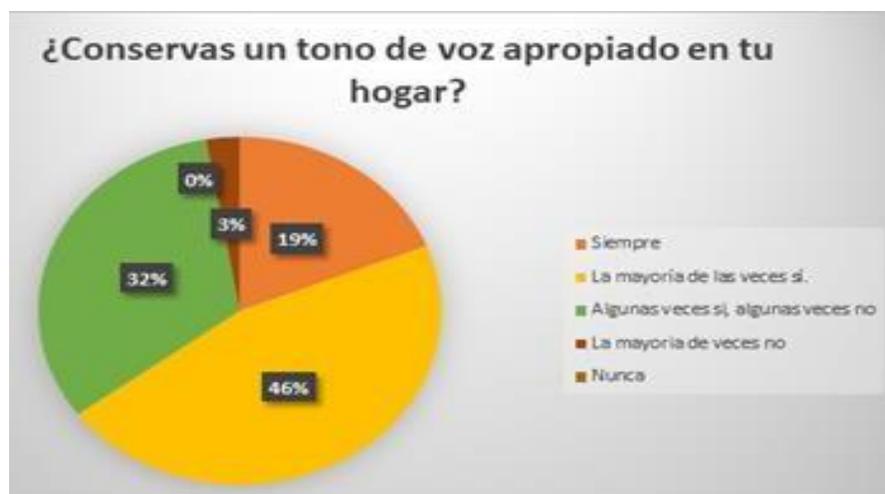


Figura 3 Tono de voz en el hogar. Fuente: Elaboración propia.

Adicionalmente, en la encuesta aplicada a los padres de familia, se pudo notar que el 46% de ellos responde que la mayoría de veces sí conserva un tono de voz apropiado en su hogar, el 32% considera que algunas veces sí y otras no, el 19% responde que siempre lo ha hecho y el 3% responde que la mayoría de veces no, brindando la idea de que probablemente se pueden normalizar en los núcleos familiares, ciertos comportamientos que en realidad tienen tendencia conflictiva, haciéndolos pasar por actitudes propias y comunes de una cultura determinada.



Figura 4 Resolución de diferencias en el contexto. Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, al indagar con los estudiantes de I.E.D. Pozos Colorados de Santa Marta sobre la posición del diálogo para la resolución de los conflictos, el 42% respondieron que la mayoría de veces sí dialogan al momento de resolver las diferencias en su contexto, el 24% considera que siempre lo hacen, el 22% menciona que algunas veces sí y otras no, el 7% nunca implementa el diálogo y por último el 5% responde que la mayoría de veces no lo hace. Respecto a su forma de ser y tratar a las personas, considerando si era igual en la casa como en la institución educativa, el

34% respondieron que la mayoría de veces si es igual, el 27% considera que algunas veces sí y otras no, el 24% confirma que siempre es igual, el 12% responde que la mayoría de veces no y por último el 3% asume que nunca su forma de ser y su trato es igual en la casa que en la escuela.



Figura 5 Forma de ser y tratar a las personas. Fuente: Elaboración propia.

También se abordaron las manifestaciones positivas y negativas de las relaciones interpersonales dadas en cualquier momento del día y/o espacio entre los educandos. Frente a esto, el 51% de los estudiantes considera que la mayoría de veces si tienen buena relación con sus compañeros, el 20% considera que algunas veces sí y otras veces no, el 15% piensa que siempre, el 12% reconoce que la mayoría de veces no y solo el 2% piensa que nunca se relaciona bien con sus compañeros.



Figura 6 Relaciones entre compañeros. Fuente: Elaboración propia.

Es probable que estos datos permitan inferir que los estudiantes conciben normal ciertas actitudes hacia sus compañeros, pasando por alto ciertos momentos en los que algunas expresiones se convierten en ofensas y por ello puedan atribuir, en mayor cantidad, buen trato con sus compañeros de clase.

4.2 Resultados cualitativos

4.2.1 Observación

En la comunidad la I.E.D Pozos Colorados de Santa Marta se estudió la convivencia escolar, la cual “tiene un enfoque formativo, por lo mismo se considera la base de la formación ciudadana y constituye un factor clave de la formación integral de los/las estudiantes” (Sandoval, 2014). Se reconoció mediante la observación, cómo es la interacción de los educandos de grado quinto de esta escuela, identificando que para muchos es sencillo hacer amigos, a otros se les obstaculiza establecer vínculos con otros, conocerse, interactuar o trabajar en equipos. Un gran número de ellos siente un agrado especial por la actividad en grupo y siempre que se les indica realizar una labor individual, indagan si la pueden desarrollar con determinado compañero. Habitualmente existe mayor participación en las actividades escolares cuando los demás también lo hacen, es decir, que algunos sólo participan cuando ven a la gran mayoría de sus compañeros haciéndolo.

Otro resultado importante de este proyecto se enfocó en conocer cómo se realiza el proceso para la distribución de equipos de trabajo. Generalmente cuando éstos se constituyen de manera espontánea, la mayoría no presenta dificultades pueden reunirse fácilmente, pero hay otros estudiantes que permanecen solos hasta finalizar dicha conformación y manifiestan no tener con quién hacerlo o que no les gusta trabajar de esta manera. Si la organización de grupos es dirigida por el docente, muchos responden con agrado y se unen al grupo que se les asignó sin ninguna dificultad, mientras que otros reaccionan de manera negativa mostrando desagrado con sus gestos y palabras, les cuesta compartir, integrarse o simplemente prefieren aislarse.

A muy pocos estudiantes se les facilita escuchar la opinión de los demás para dialogar, pues principalmente desean establecer sus pensamientos por encima de los otros pretendiendo que sus decisiones primen o que todos obedezcan lo que ellos quieren. En consecuencia, se generan conflictos si alguno se niega a aceptarlos u obedecerlos. Se evidenció así las situaciones que propician las principales discordias o enfrentamientos entre ellos, su manera de actuar en medio de estos momentos, los valores o antivalores que salen a la luz, así como las consecuencias que generan estas para sus relaciones posteriores, es decir, cuál es su manera de proceder frente a un compañero con el que han tenido roces o enfrentamientos.

En este orden de ideas, desde el ámbito educativo se visualizaron diferentes reacciones ante los conflictos al realizar la observación: existen discrepancias cuando algunos intentan conciliar, otros se mantienen en sus puntos de vista sin dar lugar a acuerdos y otros le comunican la situación al docente para que medie en su resolución y puedan reconciliarse.

Por tal razón, el interés investigativo de este proyecto se fundamentó en desarrollar la reconciliación en el contexto escolar a través de herramientas como el perdón. Este proceso trasciende las fronteras de la resolución de los conflictos ya que se propone dejar a un lado las ofensas o maltratos ocurridos en el pasado y ampliar la visión hacia un nuevo futuro marcado por las relaciones fuertes en unidad y armonía. Se analizó entonces en qué condición realmente se ve esta categoría de reconciliación, identificando de acuerdo a la opinión de los docentes el modo en que los estudiantes mantienen una relación saludable dentro del aula de clases y demás espacios físicos con los cuales cuenta la escuela.

En numerosas ocasiones no es habitual seguir el camino del perdón, definido por Murphy como el “tipo de sentimiento que permite sobreponerse a los sentimientos de venganza o de resentimiento frente a un agresor” (citado por Cortés, Torres, López, Pérez, y Pineda, 2016), por el contrario, ellos suelen atesorar las experiencias negativas o discusiones vividas para limitar su socialización. Por ende, si un estudiante tuvo determinado problema con otro, evita relacionarse con él y tienden a comentárselo a sus amigos para recomendarles que no se integran con esa persona porque discutieron, pelearon o tuvieron algún tipo de inconveniente. Es decir, ellos mismos no se relacionan y pretenden que sus compañeros más cercanos o íntimos los apoyen en sus decisiones imitando sus acciones.

Igualmente, este estudio posibilitó tener claridad en qué cantidad de relaciones pueden restablecerse verdaderamente después de haber sido truncadas discusiones o pleitos, y qué acciones ejecutan para ponerse de acuerdo o reconciliarse. Además, originó la posibilidad de determinar las estrategias pedagógicas con el interés de desarrollar las capacidades, habilidades y motivaciones de los educandos de acuerdo al contexto en el que se desenvuelven y la manera en que interviene la reconciliación en este proceso. Por tanto, como resultado se influyó en varios

aspectos pertenecientes al clima escolar. Se tuvo en cuenta, por ejemplo, si el educador selecciona o es quién elige la ubicación de los estudiantes en los puestos del aula de clases. Esto genera conformidad en muchos respecto al lugar en el que se encuentran, sin embargo, a algunos no les gusta los compañeros que están a su lado o al frente, y preferirían estar con sus amigos más cercanos.

Finalmente, si bien es cierto que en un sinnúmero de establecimientos educativos colombianos los profesionales se caracterizan por sus metodologías tradicionales, por clases magistrales que poco propician el desarrollo integral, por una exposición encaminada a que los alumnos simplemente copien, realicen algún taller o actividad individual en la cual no tiene un verdadero acompañamiento, como producto de esta investigación se procuró motivar los procesos de aprendizajes de forma activa, llevando al aula elementos contextualizados que generan más motivación, que cautivan la atención, que despiertan una mayor participación en los estudiantes y generan interés en su futuro, en la manera de superar sus dificultades interpersonales, reconciliarse, perdonar y colaborar con el crecimiento integral de sus compañeros, amigos y familiares.

4.2.2 Lectura de contexto

La lectura de contexto permitió constatar que la I.E.D Pozos Colorados de Santa Marta, es un lugar pequeño que carece de espacios abiertos destinados a la recreación, el deporte o actividades físicas que llaman la atención de niños y niñas con deseos de liberar energía producto de su edad y el momento de vida que atraviesan. Los ambientes con estas características por lo general son más propensos a que se den fricciones entre sus integrantes, ya que las diversas personalidades de los estudiantes (unas activas y otras más tranquilas) se encuentran en exposición: al no contar con gran amplitud suelen sentir que se les invade su espacio personal, puesto que mientras unos conversan a gusto, otros en el mismo ámbito juegan fútbol y sus reacciones ante este tipo de

situaciones en la mayoría de ocasiones se puede presentar de manera agresiva o con expresiones descorteses aprendidas en su cultura.

Este proyecto se enfocó en destacar la cultura presente en el contexto de la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados de Santa Marta, la manera en que conviven las personas, su manera de dirigirse a los demás, cómo son las relaciones que establecen entre vecinos y lo relacionado al aspecto socioeconómico presente en ella. Según Bembibre (2009) “El contexto es un conjunto de elementos y circunstancias que sirven para explicar una situación. Los hechos que ocurren tienen unas características concretas. Así, suceden un día determinado, a una hora, con unos protagonistas y realizándose con acciones específicas”.

Se evidenció, mediante la lectura de contexto, que la realidad experimentada por los miembros de la comunidad es poco favorable, ya que no es un secreto que el nivel de formación académica y las fuentes de ingreso no son las más cómodas o elevadas. Con respecto a lo mencionado anteriormente, en primera instancia se obtuvo como producto el conocimiento de algunos elementos del contexto que dinamizan las relaciones interpersonales, entre los que se destaca la importancia dada a la socialización y la espontaneidad. Considerando su condición de niños, los estudiantes suelen ser muy naturales o fluidos al expresar sus sentimientos, emociones y pensamientos tal cual los experimentan, al mostrar alegría, dinamismo y energía en sus conversaciones, pues las risas, carcajadas, o euforia son propias de la cultura presente en el contexto en el que se desenvuelven.

Igualmente, a través de esta técnica se hallaron componentes en el contexto que obstaculizan las relaciones interpersonales entre pares académicos en la escuela, debido a que las relaciones entre padres e hijos generalmente no son muy saludables. Su oralidad, comunicación, lenguaje o manera de expresarse no siempre es la adecuada, por lo cual en algunas ocasiones el tono de voz empleado por los padres hacia los niños y niñas, no es el más acorde. Por ende, el desarrollo de la

integralidad del niño o niña se ve afectado y, simultáneamente, el clima de la comunidad escolar a la cual pertenecen: ellos/as emplean palabras relacionadas con su edad y con el entorno en el cual se desenvuelven, dirigiéndose a los demás unas veces de forma respetuosa y otras se expresan con términos groseros o vulgares que escuchan en el contexto. Lo anterior, destaca que el ambiente en el que se desenvuelven los estudiantes y las figuras de autoridad que han visto como ejemplo de esfuerzo y lucha durante su vida, van a marcar en muchas ocasiones, su personalidad, sus ideales y la manera de comportarse consigo y con los demás.

4.2.3 Entrevista

La entrevista se constituyó en una técnica de gran utilidad para obtener información particular respecto a las principales características de la convivencia escolar en la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados de Santa Marta, por parte del coordinador académico y de convivencia de la jornada de la tarde Carlos Molina. Se realizó una entrevista semiestructurada que consta de diez preguntas abiertas. Los hallazgos encontrados fueron los siguientes:

En relación a la primera pregunta sobre el tiempo laborado en la institución, el entrevistado respondió que 3 años y 3 meses, y en la segunda acerca de cómo ha sido esta experiencia, expresó que “la experiencia es nueva por la institución, pero en el manejo de la población, las reglas de juego manejadas por la institución en su reglamentación son las pertinentes” (Molina, C., comunicación telefónica, 23 de octubre de 2016).

También se obtuvo como resultado el conocimiento de cómo percibe la convivencia en la escuela el coordinador, correspondiente al tercer interrogante de la entrevista. De acuerdo a su opinión, la convivencia del estamento estudiantil es normal, pero en algunos momentos, tales como el recreo, se ve amenazada por dos factores: Primeramente, el interno, debido al limitado espacio físico por estudiantes que existe en el área real de la institución y, por otra parte, el externo, debido a que la institución es una de las dos alternativas educativas oficiales de un sector

popular receptor de inmigrantes de diferentes sectores del país y fuera de este. (Molina, C., comunicación telefónica, 23 de octubre de 2016). En conformidad a esto, como cuarta pregunta se indagó acerca de la manera en que él definiría las relaciones entre los estudiantes de la institución. Su aporte indicó que “en la escuela los estudiantes mantienen una relación interpersonal normal, llena de camaradería, familiaridad y vecindad”. (Molina, C., comunicación telefónica, 23 de octubre de 2020). En la quinta, se averiguó sobre las estrategias aplican para resolver los conflictos entre estudiantes, a lo que el entrevistado manifestó que

Las estrategias están dadas por las instancias oficiales, como: el careo personal, escuchándolos en versión libre se valoran las versiones y se establecen juicios de valores dejando claro quién tiene la razón y se construye un compromiso con solicitud de cumplimiento por las partes (Molina, C., comunicación telefónica, 23 de octubre de 2020).

Adicionalmente, el sexto interrogante solicitaba describir la efectividad de dichas estrategias. Frente a lo cual el coordinador comentó que

La efectividad está determinada por la calidad de la falta, si es leve, que es el 90% todo queda solucionado en la primera fase, pero cuando la falta aumente, la efectividad se debe garantizar con los compromisos de los padres de familias, los estudiantes y la institución (Molina, C., comunicación telefónica, 23 de octubre de 2020).

Mediante la entrevista ejecutada en su punto número siete que indagaba sobre la realización de un seguimiento a las relaciones entre estudiantes posterior a los conflictos, afirmó que si se hace, sin embargo, “en esto incide mucho el comportamiento que tengan cada una de las partes y el tipo de falta cometida, y en esos casos lo que realizan es firmar un compromiso con validez

interno y externo a la institución educativa” (Molina, C., comunicación telefónica, 23 de octubre de 2020).

Por su parte, la octava pregunta radicó en conocer cómo cree él que se podría fortalecer la convivencia escolar. El directivo señaló que

las instituciones educativas, son una micro sociedad en la cual siempre van a existir las diferencias, es irracional pretender que todos piensen o actúen del mismo modo. No obstante, la tarea o compromiso permanente consiste en solicitar al grupo estudiantil que se utilicen los canales oficiales para dilucidar las diferencias y evitar la confrontación que pueda desencadenar un problema de mayor envergadura (Molina, C., comunicación telefónica, 23 de octubre de 2016).

En el interrogante nueve se abordó su opinión sobre la aplicación de la reconciliación en el ámbito educativo. Desde su punto de vista, “las instituciones se consideran territorios de paz, y este es un anhelo en estos espacios y a lo que le apostamos de manera permanente, aunque en algunos casos factores externos de violencia entre familiares, nos lo impiden” (Molina, C., comunicación telefónica, 23 de octubre de 2020). Por último, se le preguntó sobre las estrategias que integrarían el uso de la reconciliación en el fortalecimiento de la convivencia. Él mencionó “los talleres de resolución pacífica de conflicto, pero desarrollados con instructores externos, estas experiencias estratégicas son muy efectivas en muchos casos” (Molina, C., comunicación telefónica, 23 de octubre de 2020).

4.3 Discusión:

En el presente estudio se analizaron varios aspectos referentes al desarrollo de los conflictos interpersonales en la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados de la ciudad de Santa Marta,

de tal forma que se pudiera incluir la aplicación de la reconciliación como herramienta que posibilita la resolución de dichas problemáticas entre los estudiantes.

4.3.1 La resolución de conflictos, una necesidad imperante en el ámbito educativo.

Al hacer referencia al ámbito educativo, se alude al espacio de socialización de aprendizajes, de crecimiento académico y de apropiación de saberes, que muchas veces es el escenario de conflictos interpersonales que deben ser resueltos buscando todas las estrategias posibles. No obstante, en el camino de la resolución de conflictos, es indispensable entender primeramente su génesis, aquellos elementos que los propician u ocasionan. En este sentido, desde la presente investigación se encontró que en la I.E.D. Pozos Colorados un gran número de docentes coinciden en que su causa es la intolerancia. Al profundizar en este elemento es



Figura 7 Causas de los conflictos interpersonales en la escuela. Fuente: Elaboración propia

posible encontrar el aporte de Yankilevich, quien manifiesta que “la intolerancia se presenta como un signo característico de las relaciones actuales. El rechazo a lo distinto se pone de manifiesto sin tapujos” (2017, párr.1), lo cual se evidencia ampliamente en esta comunidad educativa que debe fortalecer sus niveles de tolerancia y aceptación de las diferencias.

Simultáneamente mencionan la falta de respeto, en la medida en que usan sin previa autorización las pertenencias de su dueño o tratan con apodos a sus compañeros, lo cual indudablemente es causa de conflicto. A esto se le agregan los problemas de comunicación que en muchas ocasiones generan malos entendidos entre ellos, pues no siempre expresan con precisión sus deseos, anhelos e intereses, lo hacen de forma inadecuada sin escuchar al otro, ser empáticos, ni asertivos, utilizan un lenguaje o tono de voz inoportuno al interactuar con los

demás o no saben cómo expresar claramente lo que desean decir y permanecen callados.

Adicionalmente expresan que a veces estos conflictos surgen por desavenencias, inconformidades, desacuerdos, variedad de opiniones o por la diferencia de edades.

Como producto del presente estudio también se generó el conocimiento de que los educadores consideran que el contexto al que pertenecen los estudiantes es uno de los principales motivantes para solucionar todo con la violencia en la escuela. De acuerdo a lo que los docentes señalan, es habitual desde casa ambientes de conflicto, la continuidad de problemas en sus hogares que tienden a exteriorizar en el aula de clases en enfrentamientos o discordias entre sus compañeros, haciendo del conflicto una de las principales características de los espacios en los que se desenvuelven.

Del mismo modo mencionan que hay elementos que aunque no inician con la intención de convertirse en conflicto terminan siéndolo, tales como las bromas y juegos pesados, que aunque comienzan con el interés de divertirse o entretenerse, culminan en circunstancias o situaciones que afectan las relaciones interpersonales y victimizan a los educandos. De acuerdo a lo mencionado con antelación, se confirma lo expresado por la Junta de Andalucía “El origen de un conflicto puede deberse a diversas causas, como la escasez de recursos, el uso de poder, la posición social o el predominio cultural de los actores. Y produce una situación real generadora de acciones conflictivas” (p. 53, 2004).

De acuerdo a los resultados que arroja esta investigación con respecto a las actividades creativas, dinámicas y contextualizadas que llevan al estudiante a superar las dificultades interpersonales que puede presentar con sus demás compañeros, el estudio realizado en el País Vasco, España el cual se enfoca en la conducta antisocial y su conexión con el bullying y el cyberbullying pasa a confirmar dicho planteamiento ya que sostiene que:

Los programas para la prevención de la conducta antisocial deben contener actividades que estimulen la capacidad para resolver conflictos interpersonales de forma constructiva e inhiban formas agresivas de afrontamiento de los conflictos, así como actividades que fomenten el análisis de las consecuencias de la conducta antisocial, del bullying y cyberbullying para todos los implicados (víctimas, observadores y agresores).

(Garaigordobil, 2015, p.53)

Vale la pena recordar que el bullying hace parte de los conflictos interpersonales que se pueden originar entre los estudiantes, y se puede definir como el “comportamiento agresivo que implica tres aspectos: desbalance de poder, que se ejerce en forma intimidatoria al más débil, por lo tanto, escogido y no al azar, con la intención premeditada de causar daño, y que es repetido en el tiempo” (Trautmann, 2008, p.14). Por ello, se hace totalmente necesario abordarlo dentro de las instituciones educativas y mediante este proyecto de investigación se han evidenciado resultados que apuntan a la minimización de esta problemática.

Sin embargo, para abordar dichas temáticas es necesario que en primera instancia se concientice a la comunidad educativa acerca del reconocimiento de comportamientos agresivos (tanto de palabra como de actos), ya que es muy común que, por asuntos de cultura, jerga o costumbres de determinada población, se normalicen ciertas actitudes disfrazadas de simple juego pero que esconden en sí elementos que dan paso a conflictos interpersonales.

En particular, en el grado quinto de la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados (plantel educativo objeto de estudio de la presente investigación) se evidencia que las relaciones interpersonales que establecen los estudiantes, contienen elementos positivos y negativos que marcan significativamente su trato en cualquier momento de la jornada y espacio en el que se encuentran. Así pues, se destaca que los mismos niños y niñas dicen tener en su mayoría buenas relaciones con sus compañeros, sin embargo, los docentes afirman que algunas veces sí y otras no

se presentan conflictos entre los estudiantes. Es decir, si los niños y niñas tuviesen esa calidad de relaciones que sostienen tener, los docentes no destacarían que se presentan con cierta frecuencia conflictos entre ellos.

Lo anterior lleva a pensar en la idea de que puede existir la posibilidad de que los estudiantes pueden estar normalizando cierto tipo de actitudes, comportamientos y tratos entre ellos que, lejos de ser sanos y fortalecer el clima escolar, lo que hacen es afectar la relación que establecen con su prójimo y abrir paso a conflictos interpersonales, tal como lo sugiere González y Olivares (2017) al mencionar que

La utilización constante de apodos para referirse a algunos compañeros, ocasionaron agresiones físicas y verbales, los estudiantes no asimilan que esto perjudica la autoestima de las víctimas, pues quien humilla desconoce las situaciones particulares de sus compañeros y los llaman de forma burlesca (p.116).

4.3.2 El fortalecimiento de la convivencia escolar en la resolución de conflictos.

Según Tirado y Conde (2015) “el fenómeno de la convivencia escolar es complejo, multidimensional y requiere un enfoque global” (p. 34). Al estudiar esta definición se destaca la complejidad de la convivencia escolar, dado que es imposible entenderla como un acto aislado o independiente, sino como un conglomerado de acciones orientadas hacia un mismo fin; su esencia multidimensional, considerando los diversos ámbitos que influyen en su desarrollo y su enfoque global, evidenciado en su gran impacto en los procesos educativos. Al asumir de esta

forma la convivencia, es posible propender por su fortalecimiento y uno de los principales caminos para alcanzarlo es la resolución de conflictos entre pares académicos.

La aplicación de las técnicas de investigación permitió visualizar cómo la convivencia de la I.E.D. Pozos Colorados presenta determinadas características propias del contexto en que se encuentra. Al analizarlo detalladamente, a nivel interno se hace notorio que su espacio físico es muy limitado, lo cual repercute en afectaciones a las relaciones personales que amenazan el libre desarrollo de la convivencia. Lo mencionado con antelación es visible de forma concreta en el escenario recreativo

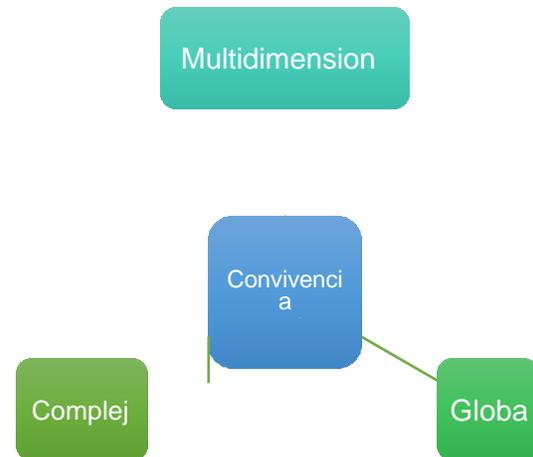


Figura 8 Características de la convivencia escolar. Fuente: Elaboración propia

donde confluyen todos los estudiantes: el patio central, pues en momentos de esparcimiento no cuentan con un entorno lo suficientemente amplio para desplazarse o movilizarse con tranquilidad. En cuanto a los espacios, es válido resaltar que su función debe inclinarse por “promover y apoyar la colaboración activa y la interacción, además de encontrar nuevos conceptos y crear un animado e interactivo medio ambiente para las actividades de investigación y aprendizaje” (López, 2016, p. 53).

A nivel externo, la convivencia también se ve amenazada por un factor muy particular: esta es una de las dos alternativas educativas en cuanto a instituciones oficiales de un sector popular de la ciudad, una zona de muy bajos ingresos económicos donde predomina el empleo informal, y

que recibe inmigrantes de múltiples sectores del país y fuera de este. En cuanto a las condiciones socio económicas, Cabezas y Monge (2014) manifiestan:

Si el entorno familiar y escolar en donde crecen los niños y las niñas, se caracteriza por la pobreza, la desigualdad, el desempleo, la falta de oportunidades educativas y la poca satisfacción personal, estos factores



Figura 9 Elementos de la convivencia escolar de acuerdo al contexto. Fuente: Elaboración propia

externos al aula, podrían promover emociones y sentimientos de frustración e impotencia, así como favorecer comportamientos violentos, aumentándose la probabilidad de que los patrones alterados de conducta aprendidos en otros ambientes, sean reproducidos por los alumnos y las alumnas en el salón de clases. (p. 4).

Al hacer referencia a la multiculturalidad de población que integra es posible destacar el aporte de Arias quien expresa que “la escuela es el centro de convergencia de la diversidad y la diferencia, en los espacios pedagógicos se desencadenan todas las situaciones de aprendizaje posibles y se recrean relaciones de reciprocidad interminables” (2018, p. 86). Esta variedad es propia de una institución educativa y por tanto demanda de su comunidad niveles mayores de respeto y tolerancia hacia los demás, elementos que fortalecen la convivencia escolar.

En este sentido, al hacer alusión a la convivencia escolar se requiere continuar profundizando en el contexto que la origina, el ambiente que la rodea y permea las relaciones sociales que se

establecen en la escuela. De allí que sea pertinente el resultado encontrado en la encuesta realizada a los docentes, quienes, en su gran mayoría coincidieron en que el contexto siempre influye entre las relaciones interpersonales de sus estudiantes. Entonces, el impacto del exterior de una escuela tiene gran visibilidad frente a lo que sucede intrínsecamente: es posible fortalecer la convivencia escolar de una institución educativa desde el aporte de cada uno de sus integrantes, incluso los que pertenecen al contexto que la rodea. Esto confirma el aporte de Carretero (2008), quien concibe la convivencia escolar como “el proceso mediante el cual todos los miembros de la comunidad educativa aprenden a vivir con los demás” (Citado por López, Peñalva, Satrústegui, y Vega, 2015).

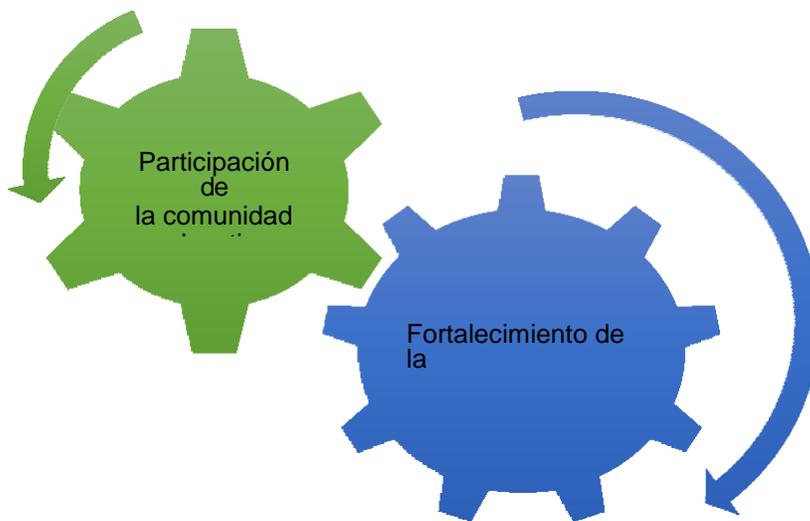


Figura 10 Fortalecimiento de la convivencia escolar. Fuente: Elaboración propia

Un integrante importante de la comunidad educativa lo constituyen los padres de familia y es evidente que la gran mayoría de ellos, mediante la encuesta aplicada, coinciden en que su tono de voz es adecuado, no obstante, las lecturas de contexto realizadas no lo confirman así. Tal vez sea probable que desde el núcleo familiar se procure normalizar ciertos comportamientos que realmente tienden a ser conflictivos, esto quiere decir que asumen que su lenguaje, vocabulario, o

forma de comunicarse es correcta, es propia de su contexto y es aprobada culturalmente.

Siguiendo esa línea de ideas, Mendoza, Pedroza y Martínez (2014) y Papanikolaou, Chatzikosma y Kleio (2011) aportan lo siguiente:

Otras variables que contribuyen a la mejora de la convivencia pacífica y sana entre escolares son las identificadas en el contexto familiar –la participación de la familia contribuye a disminuir el comportamiento agresivo en el contexto escolar, lo que ocurre cuando los padres emplean prácticas de crianza sin agresión, favoreciendo la comunicación asertiva, estableciendo hábitos y límites que ayudan a disminuir la conducta negativa, como desobediencia, berrinches y agresión. (Citados por Barrera y Mendoza, 2018).

Por ende, reconocer el aporte de la familia desde sus propias exigencias y principios, repercute en el empleo de modelos de formación para los niños desde casa que tengan influencia en la manera en que estos conviven en cada uno de los ámbitos en los que se desenvuelven. Así pues, ser conscientes del peso de criar sin agresión desde la comunicación, conlleva a una mayor asertividad y eficacia en el cumplimiento de los objetivos que se pretenden alcanzar para fortalecer la convivencia escolar.

En la institución educativa, los educandos son un reflejo de su esencia en casa. Por eso, los resultados de esta investigación señalan que estos coinciden en que sí es igual su forma de ser o tratar a las personas en ambos espacios y resulta curioso que un pequeño número de ellos niega mostrar las mismas actitudes y tratos en el hogar y en la escuela. Lo anteriormente plasmado, está directamente relacionado con lo que expresa el coordinador de la escuela al resaltar que las relaciones que establecen los estudiantes con sus compañeros, están llenas de familiaridad,

camaradería y vecindad, lo que puede significar que la esencia misma de los estudiantes influenciada por el entorno en el cual se desenvuelven, es la expresada en cada ambiente en el cual se encuentre.

De cierta forma, esto denota que los niños y niñas no suelen actuar de acuerdo a las personas que tienen a su alrededor o a las figuras de autoridad que observan en el contexto en que se encuentran, sino que su personalidad es tan inherente a su ser que fluye con naturalidad y transparencia en cualquier lugar o circunstancias en las que se desenvuelven. No obstante, esto puede convertirse en un arma de doble filo ya que en el aspecto positivo, es favorable apoyar que los estudiantes conserven su esencia para alimentar su buena autoestima; pero, en referencia a lo negativo, puede llevar a pensar que la misma comodidad con que probablemente emplea palabras cargadas de ofensas o tonos de voz inadecuados en su entorno familiar, de igual forma lo va a transmitir a sus compañeros en la escuela y, el no separar lo no tan correcto de lo que cree correcto en el trato a los demás, puede abrir espacio al conflicto con sus semejantes debido al choque de expresiones y actitudes entre ellos.

Reforzando esta idea, Linares-Sevilla y Salazar-Baena (2016) plantean que:

Los primeros años de vida son determinantes en la formación de la personalidad de un individuo. Lo que se vive en casa, lo que transmiten los padres a través del lenguaje no sólo hablado sino expresado con ejemplos, resulta fundamental en la conformación de su identidad y su vinculación afectiva. (p. 185)

Confirmando que el contexto tanto social como familiar siempre tendrán un impacto en el medio escolar, puesto que los conflictos que se padecen al interior del hogar se reflejarán en los estudiantes a través de las faltas de atención, aplicación de los mismos comportamientos y la

revelación de conductas inapropiadas que originan llamados de atención dentro del aula de clases.

Por otra parte, al entender la convivencia escolar como un "elemento que facilita el aprendizaje y promueve el desarrollo social y afectivo del alumnado" (Álvarez, Álvarez, González, Núñez, y Rodríguez, 2010), es posible valorar su papel en la adquisición de nuevos saberes o conocimientos, y el estímulo hacia la formación integral del estudiante. Su capacidad radica en que este es el centro de todos los procesos al interior de la escuela, y sus acciones pensamientos, decisiones y sentimientos, son de gran valor para el diseño y ejecución de las acciones curriculares, pedagógicas y didácticas que se lleven a cabo.

Es importante destacar que, en los hallazgos se resaltan las decisiones que toman los estudiantes con respecto a los conflictos que surgen en la cotidianidad de la convivencia escolar con sus compañeros, algunos intentan conciliar, otros no, mientras que unos comunican a sus docentes la situación que se ha presentado. Sin embargo, un estudio desarrollado en Lima, Perú acerca del Bullying y el apoyo de la familia y la escuela muestra

La importancia del apoyo de los adultos tanto en la escuela como en el hogar para mitigar los efectos de la victimización por bullying en la satisfacción con la vida. En esta línea, el bullying debe abordarse desde una perspectiva preventiva, lo que implica que familias y escuelas deben trabajar juntas (Miranda, Oriol, Amutio y Ortúzar, 2018).

Además, en este mismo estudio realizado en la ciudad de Lima, los resultados confirman "la importancia de que todos los adultos en la escuela, y no solo los docentes, muestren un apoyo positivo a los estudiantes, ya que este apoyo actúa como un factor de protección frente a las agresiones que los estudiantes pueden sufrir por parte de sus compañeros" (Miranda, et. al, 2018).

Todo lo anterior, apoyando la idea de la inclusión de todos los miembros de la comunidad educativa en la prevención de estas situaciones en las que la convivencia escolar se ve afectada.

La Teoría de la identidad social, propuesta por Tajfel, coincide con lo planteado con antelación, pues resalta el aporte de lo colectivo, comunitario y social en la configuración de la concepción propia. Su núcleo radica en que:

por muy rica y compleja que sea la imagen que los individuos tienen de sí mismos en relación con el mundo físico y social que les rodea, algunos de los aspectos de esa idea son aportados por la pertenencia a ciertos grupos o categorías sociales (citado por López, et. al, 2008).

Lo anterior destaca la influencia de los padres de familia, profesores, y directivos en el proceso de formación del educando, en la socialización con sus pares académicos, y en la manera que se integra a los distintos grupos sociales.

Sin duda alguna, en los resultados evidentes en este proceso investigativo se observa el rol fundamental que tiene el docente en este proceso de resolución de conflictos interpersonales. Algunos de ellos pueden buscar actividades grupales, otros no tanto, en fin, cada uno procura, desde su praxis disipar las situaciones problemáticas en el entorno, todo ello apoyando la idea del mencionado estudio donde se resalta que “la relación afectiva que establecen los profesores con los estudiantes es un factor clave para la adaptación escolar” (Di Stasio et al., 2016, Hamre y Pianta, 2010, Hughes et al., 2008, López-González et al., 2016 citado por Miranda, et. al, 2018)

Aunque anteriormente se habla de la integración que debe existir entre la intervención de los docentes y padres de familia, lo cierto es que en los resultados de este proyecto de investigación se encontraron ciertos componentes presentes en el contexto que obstaculizan las relaciones interpersonales en la escuela entre las que se encuentran las no muy saludables relaciones entre padres e hijos, sosteniendo que la comunicación y expresiones no son siempre las adecuadas y

que estas afectan la integralidad de los niños y niñas y por ende el clima escolar. Es pues como esta idea pasa a ser reforzada por un estudio acerca de los factores asociados a la implicación del bullying desarrollado en Nicaragua donde “se observaron relaciones importantes, aunque en menor medida, entre la victimización y las malas relaciones entre familias y docentes, seguido de haber sido víctima de adultos, así como testigo de peleas violentas” (Romera, Del Rey y Ortega, 2011).

Finalmente, el fortalecimiento de la convivencia escolar en la institución educativa resulta una tarea preponderante puesto que este ámbito escolar es una microsociedad en la que prima la integración y las relaciones interpersonales. Por consiguiente, las diferencias de opiniones, sentimientos, conceptos, anhelos o deseos son naturales, es imposible unificar los pensamientos o acciones de esta colectividad. “Llegar a la escuela es un momento importante en la socialización de todo ser humano, conocer y relacionarse con nuevas personas de la misma edad” (Bolaños y Stuart, 2019, p. 142)

Sin embargo, debe existir una obligación continua de solicitar a los niños que integran la población estudiantil que usen los canales oficiales o los medios dispuestos para dilucidar las diferencias. Es posible fortalecer la convivencia escolar a partir del cumplimiento de la normatividad descrita en el Manual de convivencia, en el seguimiento de los protocolos descritos para clarificar cualquier tipo de inconveniente que puedan presentar con sus compañeros. Así evitan una confrontación que pueda desencadenar o generar un problema de mayor rango o magnitud.

4.3.3 Aplicación del perdón en la reconciliación de las relaciones interpersonales.

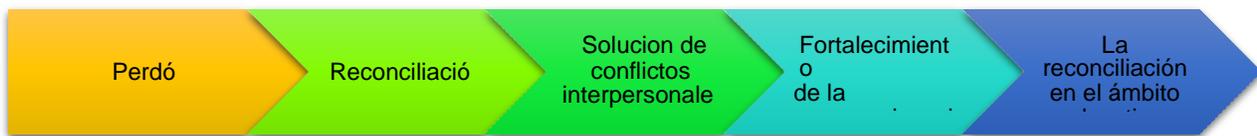


Figura 11 La reconciliación en el ámbito educativo. Fuente: Elaboración propia

Worthington y Scherer (2004) argumentan que el perdón es una respuesta de afrontamiento orientada a la emoción, que sustituye las emociones negativas asociadas con rencor por emociones positivas, teniendo en cuenta que en esta transformación de afecto negativo en positivo tiene un papel importante la severidad percibida de la ofensa (citado por Beltrán, Valor, Expósito, 2015, p.76).

Desde esta perspectiva se brinda gran importancia a la emoción que se experimenta en el camino hacia el perdón. Se evidenció en el estudio que muchas veces a los estudiantes se les dificulta iniciar este proceso de perdón para llegar a la reconciliación porque se quedan en las circunstancias negativas sucedidas, enfatizando en actitudes de rencor y de odio que terminaban con sus relaciones, por lo que ese cambio o transformación hacia sensaciones positivas resultaba muy difícil para ellos/as.

Sin embargo, a través de los instrumentos de recolección de datos aplicados se denota que los estudiantes en su gran mayoría consideran que implementan el diálogo al momento de resolver las diferencias en su contexto, logrando que se pueda avanzar en recibir con atención la opinión de los demás entendiendo que no siempre se tiene la razón y que no es correcto establecer sus pensamientos por encima de los otros pretendiendo que sus decisiones primen. Con respecto a esto, González y Olivares (2017) agregan que:

...el querer imponer sus ideas ante los demás, el no aceptar las diferencias, la intención de ejercer poder, entre otros, van sumando y haciendo que el hombre no sepa enfrentar

algunas situaciones de su vida, por esto se hace tan importante el diálogo y la mediación como elementos fundamentales para poder solucionar las diversas situaciones que se presenten sin recurrir a las agresiones físicas (p. 67).

Lo mencionado anteriormente, no necesariamente sostiene que los estudiantes, por el hecho de considerar que implementan el diálogo en la resolución de conflictos, quiere decir que ellos trascienden hacia el proceso de la reconciliación mediante el perdón, ya que su aplicación implica un absoluto desprendimiento de sentimientos y sensaciones negativas para acoger la aceptación y búsqueda del bienestar común.

Por el contrario, se evidencia que en ciertas ocasiones los estudiantes se interesan en llamar la atención pretendiendo que todos hagan lo que ellos desean originando una necesidad de sentirse importantes y aprobados/as por una colectividad. También, se observa en esta comunidad educativa multiplicidad de reacciones: mientras unos pasan por alto la afrenta, otros se la toman muy personal, limitando así las posibilidades de perdón.

De acuerdo a lo anteriormente planteado, se toma como referencia a Nussbaum (2001) que conceptualiza las emociones como el producto de momentos de apertura del individuo frente a aquello que le parece importante y, de cierta manera no puede controlar, demostrando sus límites y los determinados elementos que posee para manejarse en una sociedad de conflictos y azar (citado por Benedicto, 2010). Dicha acepción destaca la naturalidad de una emoción, su espontánea fluidez frente a aquello que la persona considera valioso, denotando lo subjetivas que son al emerger y a cambiar de negativas a positivas, proceso que requirió un seguimiento permanente en los estudiantes de la I.E.D. Pozos Colorados.

Por su parte los docentes, tienen la tarea de buscar herramientas que posibiliten la resolución de los conflictos que se puedan presentar en el aula de clases y favorecer la implementación de la reconciliación en dichas situaciones. Es así como cada uno de ellos utiliza estrategias a través de

las cuales fortalecen la convivencia escolar, entre las que se pueden identificar el diálogo entre las partes afectadas y la mediación, la cual se torna importante puesto que se les brinda participación a los estudiantes en la resolución de los conflictos en los que ellos mismos participan. No obstante, la mediación implica mucho más que una conversación, ésta pues según la Junta de Andalucía (2004) “instaura el protagonismo de los actores directos de los conflictos, permitiéndoles la posibilidad de encontrar autónomamente las soluciones más satisfactorias para las partes y viene a crear un nuevo e innovador espacio de gestión de los conflictos...” (p. 71).

En el proceso de mediación que afirman los docentes implementar, insisten en la amplia motivación que le dan a sus estudiantes por aplicar el diálogo como instrumento para solucionar los conflictos interpersonales presentes entre ellos, revelando la importancia que tiene la aplicación de esta ya que se convierte en el origen del proceso de reconciliación a la que se quiere que los niños y niñas puedan acceder. A esto, Pérez-Gallardo, Álvarez, Aguilar, Fernández y Salguero (2013) sugieren que:

La verbalización ayuda al hombre a construir más críticamente su realidad, potenciando así la solución a todos los problemas que puedan sugerir. El diálogo también sirve para ampliar la propia perspectiva sobre los temas que se tratan, a partir de comprender mejor a los demás. (pág. 191)

Lo anterior denota que los docentes al recurrir a este tipo de estrategias en el aula están instaurando, en ocasiones sin darse cuenta, el punto de partida para fomentar entre sus estudiantes la cultura de la reconciliación, mecanismo que sin duda alguna concluye de manera satisfactoria el proceso de solución de conflictos, ya que no solo se trata de reconocer el problema en sí, sino tratarlo y buscar la manera de que las partes vinculadas en este, puedan llevar a feliz término y sin lamentos, la restauración del vínculo interpersonal valiéndose igualmente del perdón.

Por su parte, al analizar desde el área directiva los medios para aplicar la reconciliación en el ámbito educativo, en la entrevista se resaltó la importancia de consolidar la institución como un territorio de paz. Dicha connotación se refiere al “espacio en el que sea posible la vida en auténtica democracia y democracia para convivir en paz. Es la posibilidad que tenemos de construir una escuela con la comunidad y para la comunidad (Acuña, 2016, p. 88). Esta proyección se constituye en un anhelo al cual deben orientarse de forma continua todos los procesos desarrollados en la escuela, sin embargo, no siempre es posible debido a la incidencia de elementos contextuales de violencia entre la familia.

Por ende, se evidencia primeramente una meta guiada hacia la reconciliación en el ambiente escolar a partir de cada una de las acciones curriculares que se ejecuten en su área interna, y la necesidad de que la paz sea un elemento que trascienda al contexto externo de la institución desde la participación y el involucramiento familiar. Esto significa que las relaciones en el hogar se caractericen por el perdón para la resolución pacífica de conflictos, la disminución de la tensión, las agresiones o discusiones que puedan afectar el desarrollo integral de los educandos, lo cual es apoyado por López (2005), quien manifiesta que “las intervenciones educativas estructuradas, con una metodología y unos objetivos claros, pueden promover el perdón y la reconciliación en niños” (p. 37).

En esta línea de ideas, el aporte del coordinador respecto a las estrategias que integran la implementación de la reconciliación en el fortalecimiento de la convivencia indicó el valor de los talleres de resolución pacífica de conflictos, resaltando la importancia de abordar este tema de forma teórica y práctica. Se propone que sean liderados u orientados por personal externo, capacitado y con pericia en el tema, que comparta su experiencia a través de estrategias de gran efectividad y eficacia para la comunidad educativa. Sería funcional hacer un seguimiento de las

acciones que se ejecutan en la institución para este fin y poder evaluar su estado antes y posterior a la realización de este tipo de talleres.

Los centros educativos deben ser capaces de responder a estas cuestiones, debe dar los espacios para entender la posición de cada persona en el mundo, de poder ser escuchado y también escuchar. Esto logra aunar criterios, construir en comunidad, ya que mis problemas pueden ser los de otros, y desde esa visión es posible construir soluciones para la vida educativa. (Pérez-Gallardo, Álvarez, Aguilar, Fernández y Salguero, 2013, p.191).

En congruencia a lo mencionado, existe una estrecha relación con lo planteado por las directivas de la institución, en este caso el coordinador de esta escuela, y lo desarrollado por los docentes al abrir espacios en los que se socializan los conflictos presentes, se valoran las versiones de cada una de las partes, se da paso al careo al mismo tiempo que se expande la posibilidad de que se establezcan soluciones a partir de las propuestas que cada estudiante en particular ofrece, teniendo presente la importancia de escuchar lo que padecen los demás y considerar el punto de vista de cada uno a través de una mirada crítica donde se construya un compromiso con solicitud de cumplimiento por las partes.

Funes (2000) afirma que:

...para crear empatía se debe respetar al otro, sus opiniones y puntos de vista, sus valores, decisiones y experiencias. La empatía es lo que hace que haya una buena comunicación, el nexo entre dos personas que permite que comprendan mutuamente sus sentimientos y motivaciones (p.98).

Lo anterior es precisamente a lo que le apuntan los docentes de la I.E.D Pozos Colorados al considerar que ellos se encargan de encontrar la manera en que, a través de la resolución de conflictos, los estudiantes afiancen en su vida distintos valores que le faciliten la convivencia en

comunidad para lo cual ciertas herramientas les permitan llevar a cabo este fin, transmitiendo su interés por lograr que fortalezcan el respeto y la tolerancia hacia los demás.

Por último, los docentes y directivas del establecimiento educativo son muy enfáticos al plantear que ellos se encargan de evaluar la efectividad de las estrategias empleadas mediante la calidad de las faltas puesto que si esa falta fue leve, es posible que todo quede solucionado en la primera fase, pero si la falta es grave, la efectividad debe garantizarse a través del compromiso de los padres de familia, los estudiantes e institución, realizando un exhaustivo seguimiento a la conducta postconflicto de cada una de las partes mediante la consolidación de compromisos que refuercen la formación en valores que se quiere alcanzar y la promoción de la reconciliación en cada una de las relaciones interpersonales que establezcan en el transcurso de su vida escolar.

4.4 Conclusiones

De acuerdo a los productos y resultados esperados se puede concluir que, el manejo de las relaciones interpersonales es un tema apropiado para tener en cuenta en las instituciones educativas pues cada una de sus implicaciones permite analizar y evaluar el contexto, las diversas formas de comunicación de los estudiantes, la cultura circundante, la participación de la comunidad educativa y demás aspectos que finalmente constituyen la unidad de la convivencia escolar.

Además de ello, brinda una amplia perspectiva acerca de la reconciliación y la importancia de implementarla con el fin de lograr el fortalecimiento de la convivencia en el ámbito educativo, contribuyendo también al pleno desarrollo de la comunidad estudiantil en general. Es importante mencionar que la reconciliación toma como refuerzo el proceso del perdón, siendo mecanismo eficaz para disipar conflictos interpersonales y amenizar el clima escolar.

Por último, estos resultados otorgan la inmensa oportunidad de repensar en los actuales procedimientos que se establecen en las instituciones educativas al momento de abordar los conflictos interpersonales en las aulas de clase, y considerar la posibilidad de implementar estrategias nuevas, frescas, innovadoras que lleven a los mismos estudiantes a superar sus dificultades y a transformar de manera positiva su entorno escolar, familiar y social en general.

4.5 Recomendaciones

A partir de este estudio y los resultados obtenidos en él, se brindan las siguientes recomendaciones teniendo presente ciertos aspectos que permitirán hacer posible el proceso de reconciliación a través de la herramienta del perdón para la resolución de conflictos y el fortalecimiento de la convivencia escolar en la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados de la ciudad de Santa Marta.

Primeramente, a los estudiantes se recomienda que den continuidad al proceso de reconocimiento y sensibilización ante el desarrollo de conflictos en sus relaciones interpersonales, de tal manera que pueda darse fluidamente la reconciliación y poder fortalecer la convivencia escolar en la I.E.D.

De igual forma, la recomendación se hace a los docentes pues estos, como orientadores del proceso de enseñanza y aprendizaje es necesario que estén siempre prestos a identificar en los estudiantes factores en el comportamiento, actitudes, formas de expresarse, palabras, gestos y demás, relacionados con posibles causas de conflictos interpersonales, de tal manera, que una vez reconocidas estas, se puedan intervenir desde la escucha atenta y empatía para la prevención de dichas situaciones en el aula de clases.

Asimismo, se hace la invitación a capacitarse y procurar el desarrollo de nuevas estrategias que permitan la consolidación de la reconciliación como temática importante para alcanzar un clima escolar saludable y el desarrollo efectivo de competencias y habilidades para la vida en los estudiantes.

A los padres de familia como participantes de este proceso, se recomienda en primera instancia, concientizarse de la responsabilidad que tienen como sujetos activos en el proceso de enseñanza de sus hijos, ya que a través del ejemplo transmiten saberes que quedarán impregnados en la vida de los niños y niñas para siempre. Además, se les invita a involucrarse con constancia y compromiso en las actividades y procesos desarrollados por la institución educativa, con el fin de que este proceso de reconciliación tenga continuidad en la escuela y el ámbito familiar.

Para la comunidad educativa en general, se recomienda que se integre y participe de manera activa en las actividades, planes y estrategias que se implementen en la escuela para el fortalecimiento de la convivencia escolar a través de la reconciliación.

Por último, para los directivos docentes de la I.E.D Pozos Colorados se hace la recomendación de continuar con el proceso de fortalecimiento de la convivencia escolar, permitiendo que proyectos y demás actividades de tipo académico con fines transversales y profundos, puedan desarrollarse en este contexto educativo. Además, se hace la invitación a continuar implementando y apropiándose de herramientas como el manual de convivencia, la ruta de atención integral y demás estrategias que hacen posible la resolución de conflictos entre los miembros de la comunidad educativa, con el fin de alcanzar la misión y visión que se proyecta como institución.

5. Propuesta

5.1 Título:

El perdón en la reconciliación dentro de los ambientes educativos: Una propuesta pedagógica para el fortalecimiento de la convivencia escolar.

5.2 Presentación:

Las instituciones educativas se constituyen en espacios privilegiados para la formación integral de un ser humano, pues le ofrece la oportunidad de desarrollar sus habilidades, dones, talentos, aptitudes, y fortalezas a través de la interacción con otros. Sin embargo, este proceso de socialización en muchas ocasiones presenta enfrentamientos de puntos de vista, desacuerdos, ofensas, agresiones, que limitan la natural relación entre estudiantes. Es allí donde toma importancia la herramienta del perdón como herramienta que facilita el proceso de la reconciliación puesto que otorga la capacidad de demostrar a cada uno su inteligencia emocional y la capacidad de superar los conflictos que puedan tener.

En este orden de ideas, al hacer referencia a “El perdón en la reconciliación dentro de los ambientes educativos: Una propuesta pedagógica para el fortalecimiento de la convivencia escolar” se alude a un recurso significativo para la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados de la ciudad de Santa Marta, debido a que genera la posibilidad de integrar a toda la comunidad en la articulación de decisiones conjuntas en pro de un beneficio común en sus relaciones interpersonales.

La propuesta en mención, toma como referente a Ianni (2003), quien define la convivencia como “una construcción cotidiana, reconociendo que es una tarea compleja, pero es necesaria y posible y se constituye en una rica y valiosa experiencia educativa, dado que el aula y la escuela son los primeros espacios públicos de participación...” Por ende, este proyecto pretende aportar a

dicha construcción desde la reconciliación, resaltando lo recursiva que se considera esta labor, y lo imperativo que resulta su fortalecimiento en la praxis educativa.

5.3 Objetivos:

5.3.1 Objetivo General:

Propiciar la aplicación del perdón como herramienta que facilita la reconciliación en la I.E.D. Pozos Colorados, con el fin de fortalecer la convivencia escolar entre los estudiantes.

5.3.2 Objetivos específicos:

- Fomentar la aplicación de estrategias de diálogo y perdón que permitan estimular la reconciliación entre los estudiantes de la I.E.D. Pozos Colorados.
- Promover la realización de talleres que vinculen a toda la comunidad educativa con el fin de reconocer la importancia de la reconciliación en el desarrollo de relaciones interpersonales armónicas.
- Articular en el Manual de convivencia, acciones del perdón que conduzcan a la reconciliación, con el fin de enriquecer su contenido de acuerdo a las necesidades de la comunidad educativa.

5.4 Metodología:

Esta propuesta se desarrollará en cinco momentos claves que guíen el desarrollo de la reconciliación mediante la herramienta del perdón en el fortalecimiento de la convivencia escolar. Vale la pena aclarar, que cada momento descrito a continuación cuenta con la participación de los docentes, padres de familia y estudiantes como sujetos activos en todo este proceso.

1. **Sensibilización acerca de las situaciones que generan conflictos.** Este es el primer paso a seguir en este proceso, pues se hace indispensable que tanto estudiantes como docentes y padres de familia, adquieran y afirmen el conocimiento de las diversas actitudes, comportamientos, expresiones que causan conflictos entre pares, erradicando así la

premisa de que, pertenecer a determinada cultura da vía libre para ofender, maltratar y humillar al prójimo con comentarios discriminatorios y con alto grado de irresponsabilidad al no tener presente su ser y potencialidades.

Para cumplir a cabalidad con lo propuesto en este punto, se desarrollará la actividad “Me coloco en su lugar” en la cual cada participante experimentará estar en el lugar de los demás escuchando comentarios que tal vez no quisieran oír acerca de su persona. Al mismo tiempo, se convierte en una manera de afirmar el concepto de igualdad al reconocer que cada uno de ellos cuenta con defectos y actitudes a mejorar, que aunque no gusten o sean incómodas de llevar, hacen parte de la personalidad y deben asumirse con tolerancia y respeto.

2. **Conocimiento de las situaciones que originan conflictos.** Para el desarrollo de este aspecto, se hace preciso contar con el resultado de la anterior experiencia con el fin de conocer específicamente las situaciones, actitudes, expresiones que se tiene la costumbre de demostrar por la cultura circundante, sin saber que hacen parte de los comentarios ofensivos, discriminantes que afectan el autoestima y manera de proceder de las personas que se tienen alrededor, originando conflictos en las relaciones interpersonales. Para ello, además de valerse del momento previo, se emplearán recursos teóricos basados en la psicología y la educación en el que su enfoque se encuentre en los términos bullying, ciberbullying, matoneo, acoso, entre otras.

Del mismo modo, se implementarán elementos prácticos que incluyen la articulación de las artes escénicas para dramatizar circunstancias conflictivas propias de las relaciones interpersonales en su vida cotidiana. En la medida en que se pueda abordar estas relaciones considerando qué acciones las favorecen y cuáles las obstaculizan causando

conflictos, será posible tener una amplia comprensión de ellas que permita identificarlas con claridad, y qué mejor manera que las representaciones teatrales para evidenciar

3. **Presentación de la reconciliación como herramienta útil en la resolución de los conflictos.** Así mismo como se dieron a conocer anteriormente las causas de los

conflictos en el aula, también se socializará la herramienta del perdón en la reconciliación como mecanismo clave para resolver dichos conflictos, otorgando componentes diversos en los cuales se pueden apoyar para dejar a un lado la ofensa y los sentimientos negativos o de venganza hacia su ofensor y procurar la paz con todos. De igual forma, se inducirá a cada participante ya sea docente, estudiante y/o padre de familia, a conocer su rol en este proceso de la resolución de conflictos a través de la reconciliación.

4. **Mesas de trabajo para establecer acuerdos y compromisos de convivencia en el aula.**

Una vez se tiene el conocimiento y la experiencia acerca de las situaciones que generan conflicto entre pares académicos y la vía de la reconciliación para sanar la problemática, se procederá a realizar mesas de trabajo con los estudiantes, padres de familia y docentes.

Inicialmente, se comentarán las ocasiones en las que se han presentado conflictos en la cotidianidad del aula y sus causas específicas, y luego se establecerán por escrito los acuerdos y compromisos a los que deciden llegar cada uno de ellos para erradicar este tipo de situaciones o problemáticas y fortalecer la convivencia escolar mediante el perdón en los procesos de reconciliación. Finalmente, estos serán articulados a la Ruta de atención integral para la convivencia escolar que describe el manual de convivencia de la institución.

5. **Campaña de reconciliación.** Teniendo identificadas las situaciones en las que se han presentado conflictos en el aula de clases y conociendo una de las formas de llegar a consensos de paz como lo es la reconciliación, se procederá a socializar a la comunidad

educativa en general, lo aprendido acerca de los conflictos y la forma de solucionarlos.

Para esto se desarrollará la campaña de la reconciliación en la que, cada estudiante del grado quinto representará un agente de paz y se encargará junto a padres de familia y docentes, de compartir estos saberes a los demás grados.

5.5 Evaluación

Entendiendo la evaluación como un proceso continuo, se analizará la participación de cada uno de los miembros de la comunidad educativa en los momentos diseñados, teniendo presente su activa escucha, la atención brindada, los aportes que realicen para su desarrollo, la forma en la que se comunican, sus gestos y actitudes. Se pretende entonces poderlos evaluar de forma cualitativa, considerando la calidad de su implicación en las actividades, de acuerdo a los aprendizajes significativos que se pretenden adquirir.

Cuando finalice el proceso descrito con antelación, se valorará que los estudiantes, padres de familia y docentes como participantes de la propuesta, muestren capacidad para impactar positivamente el contexto educativo y familiar mediante la aplicación de cada conocimiento y estrategia otorgado a lo largo de este proceso, transformando las experiencias negativas o circunstancias que aparentemente denotan cultura y costumbres en cuanto a relaciones interpersonales, en aprendizajes y experiencias positivas que den muestra del cambio obtenido a través de la reflexión y la integración de la reconciliación en la resolución de conflictos.

Así mismo, se apreciará que cada uno de estos participantes aprendan a vivir en comunidad, proyectando siempre su crecimiento personal en conjunto con lo que le rodea a través de la reciprocidad y el impregnar su esencia en todo lo que hace para su beneficio y el de los demás.

6. Referencias

- Acuña, A. (2016). La escuela: territorio de paz- Una apuesta para el posacuerdo. *Revista nodos y nudos*, volumen 5 N.º 41. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/234806535.pdf>
- Álvarez, D., Álvarez, L., González, P., Núñez, J., y Rodríguez, C. (2010). La formación de los futuros docentes frente a la violencia escolar. *Revista de Psicodidáctica*, 15(1), 35-36. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/230747901.pdf>
- Arias, I. (2018). Ambientes escolares: un espacio para el reconocimiento y respeto por la diversidad. *Sophia*, 14(2). <https://dx.doi.org/10.18634/sophiaj.14v.2i.852>
- Armas, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Revista RACO- Educar* 32, 2003. Barcelona. Recuperado de <https://www.raco.cat/index.php/Educar/article/view/20783/20623>
- Ávila, P., y Saldías, P. (2011). *Convivencia escolar*. Chile. Recuperado de <https://es.calameo.com/books/000627301c6486f484061>
- Báez, J. (2014). *Resolución de Conflictos*. Colombia. Recuperado de https://es.slideshare.net/johannabaez?utm_campaign=profiletracking&utm_medium=sssite&utm_source=ssslideview
- Baoj Psicólogos Huelva. (2013). Cómo solucionar los conflictos interpersonales [Mensaje en un blog]. España. Recuperado de <https://www.baojpsicologos.es/como-solucionar-los-conflictos-interpersonales/>
- Beltrán- Morillas, A., Valor-Segura, I., Expósito, F. (2015). El perdón ante transgresiones en las relaciones interpersonales. *Psychosocial Intervention*, vol. 24, núm. 2, agosto, 2015, pp. 71-78. Madrid, España. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1798/179840290002.pdf>

Benaiges, D. (2010) Conflictos interpersonales. Revista Verdadera Seducción. Recuperado de

<http://revista-digital.verdadera-seducion.com/conflictos-interpersonales/>

Benedicto, R. (2010) Martha Nussbaum: emociones, mente y cuerpo. México. Recuperado de

http://shaf.filosofia.net/Congresos/Congresos/ComTeruel/Comunicaciones_Teruel/Benedicto.html

Boletín informativo electrónico. Resultados del Segundo Estudio Regional Comparativo y Explicativo,

SERCE. Recuperado de

<http://www.ceasubsedeuruguay.org/CEA%20boletin/pops/entrevistaadanyelrojo.htm#:~:text=Se%20confirma%20as%C3%AD%20que%20el,culturales%20de%20los%20mismos%20estudiantes>

Bolaños, D., y Stuart, A. (2019). La familia y su influencia en la convivencia escolar.

Universidad y Sociedad, 11(5), 140-146. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Boonstra, J. y Loscos, F. (2019). El cambio como un juego de interacción estratégica. Profit

Editorial. Disponible en

https://books.google.com.co/books?id=QJm2DwAAQBAJ&pg=PT252&lpg=PT252&dq=careo+en+la+solucion+de+conflictos&source=bl&ots=VB1AFLEbe4&sig=ACfU3U0BVU-7_Uok1R8HvAe0EII75YR6Pg&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiS47reyuzsAhVLMVkKHYGFBxsQ6AEwEHoECAgQA#v=onepage&q=careo%20en%20la%20solucion%20de%20conflictos&f=false

Bueno, M. (2006). La reconciliación como un proceso socio-político. Aproximaciones teóricas.

Reflexión política, vol. 8, núm. 15, pp. 64-78. Bucaramanga, Colombia. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/pdf/110/11001506.pdf>

Burguet, M. (2003). Conflictología. Barcelona, España. Recuperado de

<http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.convivir.conflicto/Conflictologia%20Burguet-2005%294p.pdf>

Cabezas, H. y Monge, M. (2014) Influencia del entorno donde se ubica el centro educativo en la presencia del acoso en el aula. Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación.

Disponible en <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v14n3/a04v14n3.pdf>

Cañate, S., Mendoza, Y., y Zárata, Y. (2014). Estrategias dinamizadoras para el mejoramiento de la convivencia escolar de los educandos de grado primero de la Institución Educativa Hijos de María sede Rafael Tono de Cartagena (Tesis de pregrado). Recuperado de

<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2820/proyecto%20convivencia%20escolar%20pdf.pdf?sequence=1>

Carrasqueira, L., Da Silva, M., y Kfourri, M. (2018). An Exploratory Study of Forgiveness' Place into the Interpersonal Conflicts of Pre-teenagers. Psico-USF, Bragança Paulista, v. 23, n. 3, p. 409-423. Recuperado de [https://www.scielo.br/pdf/pusf/v23n3/2175-3563-pusf-23-03-](https://www.scielo.br/pdf/pusf/v23n3/2175-3563-pusf-23-03-409.pdf)

[409.pdf](https://www.scielo.br/pdf/pusf/v23n3/2175-3563-pusf-23-03-409.pdf)

Colmenares, E., y Piñero, A. (2008). La investigación acción: Una herramienta metodológica heurística para la comprensión y transformación de realidades y prácticas socio-educativas.

Revista de Educación, Año 14, Número 27, 2. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/pdf/761/76111892006.pdf>

Concepto Definición de. Definición de reconciliación. Recuperado de

<https://conceptodefinition.de/reconciliacion/>

Congreso de Colombia. (2013). Ley 1620 del 15 de marzo de 2013. Recuperado de

https://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/articles-319679_archivo_pdf.pdf

Constitución Política de Colombia (1991). Asamblea Nacional Constituyente, Bogotá, Colombia, 6 de Julio de 1991.

Cortés, A., Torres, A., López, W., Pérez, C., y Pineda, C. Crespo, (2004) Comprensiones sobre el perdón y la reconciliación en el contexto del conflicto armado colombiano. España.

Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1132055915000484>

Cortés, D. (2016) ¿Qué es la convivencia escolar? Colombia. Recuperado de <http://aprende.colombiaaprende.edu.co/es/node/91787>

Cortés, M., e Iglesias, M. (2004) Generalidades sobre Metodologías de la investigación. Recuperado de http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf

Decreto 1965 (2013) Artículos 36-38. Recuperado de <http://www.suin-juricol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1378136>

Díaz, J y Narváez, L. (2018) Enunciados generales del perdón y la reconciliación. Disponible en <http://fundacionparalareconciliacion.org/wp-content/uploads/2018/09/Cap%C3%ADtulo-6-cultura-pol%C3%ADtica-del-perd%C3%B3n.pdf>

Dordron, V. y De Oliveira, E. (2015). Intervenciones para la promoción del perdón y la inserción de la empatía: revisión de la literatura. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, XXIV (2).

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2819/281946783003>

Durán, M. (2019). Resuelve tus conflictos a través de la empatía. Disponible en <https://estuditeca.com/resuelve-tus-conflictos-a-traves-de-la-empatia/>

Echeverría, R. (2005) Ontología del Lenguaje. Chile. Recuperado de https://www.uchile.cl/documentos/ontologia-del-lenguaje-echeverria-pdf_90752_0_5938.pdf

Escobar, L. (22 de febrero de 2018). El diálogo y su uso en la resolución de conflictos.

Relaciones públicas Influence. Recuperado de

<https://relacionistablog.wordpress.com/2018/02/22/el-dialogo-y-su-uso-en-la-solucion-de-conflictos/>

Euroforum. (2019) Técnicas de negociación y resolución de conflictos. Recuperado de

<https://www.euroforum.es/blog/tecnicas-de-negociacion-y-resolucion-de-conflictos/>

Ferder, F. (1995). Palabras hechas amistad: La comunicación humana a la luz del Evangelio y la psicología. Narcea Ediciones. Disponible en

https://books.google.com.co/books?id=7LE1rHjI19AC&pg=PA183&lpg=PA183&dq=careo+en+la+resolucion+de+conflictos&source=bl&ots=8QbNG9XULD&sig=ACfU3U0_LqUPcuHMKQ1ek46bzNYp9DelOA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj3yfuxyOzsAhUDwVkKHZ1dCqcQ6AEwE3oECAoQAq#v=onepage&q=careo%20en%20la%20resolucion%20de%20conflictos&f=false

Ferreira, B. (2014). Negociación en la Solución de Conflictos. Recuperado de

<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/29/negociacion-en-la-solucion-de-conflictos/>

FIP. (2017) ¿Qué es la reconciliación? Colombia. Recuperado de

<http://www.ideaspaz.org/publications/posts/1588>

Fisas, V. (2005). Abordar el Conflicto: la negociación y la mediación. Revista Futuros No 10. Vol.

III. Recuperado de <https://www.uninorte.edu.co/web/dialogos-de-paz-en-la-habana-y/entradas-de-blog/-/blogs/abordar-el-conflicto:-la-negociacion-y-la-mediacion->

Funes, S. (2000) Resolución de conflictos en la escuela: una herramienta para la cultura de paz y la convivencia. Revista Contextos Educativos, 3 (2000), 91-106. Recuperado de

<https://publicaciones.unirioja.es/ojs/index.php/contextos/article/view/466/430>

Garaigordobil, M. (2017) Conducta antisocial: conexión con bullying/cyberbullying y estrategias de resolución de conflictos. Psychosocial Intervention 26 (2017) 47-54. España. Recuperado de

<https://journals.copmadrid.org/pi/archivos/in2017v26n1a6.pdf>

Gallego, A. y Méndez, L. (2018). Mediación del conflicto escolar: una estrategia de intervención para la convivencia escolar. (Tesis de Maestría). Recuperado de

<http://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/3016/39351758-32780288.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Goleman, D. (1996) Inteligencia Emocional. Madrid, España. Recuperado de

<https://www.leadersummaries.com/ver-resumen/inteligencia-emocional>

Gómez, M. (2008). Sobre el concepto de perdón en el pensamiento de Hannah Arendt. Revista Praxis Filosófica Nueva serie, No. 26, Enero-Junio 2008: 131-149. Barcelona, España.

Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2090/209014645007.pdf>

González, K, y Olivares, L. (2017). Resolución de conflictos desde la perspectiva de interacción social. (Tesis de Maestría). Recuperado de

<http://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/251/1051818594-44158636.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guerrero, N. y Osorio, C. (2017). La convivencia escolar en el plan de desarrollo Bogotá humana 2012-2016: una aproximación desde la investigación documental. (Tesis de especialización).

Recuperado de

<http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/7002/1/OsorioCasta%C3%B1edaCarolina2017.pdf>

Guerrero-Castañeda, R., Lenise do Prado, M. y Ojeda-Vargas, M. (2016). Reflexión crítica epistemológica sobre métodos mixtos en investigación de enfermería. Artículo de Revisión.

Enfermería Universitaria. 2016;13 (4): 246-252. Universidad Nacional Autónoma de

México, Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia. Recuperado de

<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1665706316300422?token=3726C8C9108BEFDE>

68ECC0F7F35B3F86952154743B861F9C8BBB2027E1D2604BB60931498212F195A81B72558532EB43

Guzmán, R., Llanos, B. y Montino, L. (2013). Proyecto de intervención sobre convivencia escolar.

(Tesis de pregrado). Recuperado de

<http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1839/tpeb828.pdf?sequence>

[=1](#)

Henao, R., López, D., Mosquera, E. y Pardo, N. (2014). Narrativas de jóvenes sobre los

sentidos de convivencia pacífica en la escuela. (Tesis de maestría). Recuperado de

<https://repository.cinde.org.co/bitstream/handle/20.500.11907/403/HenaoRamirezRubiela20>

[14.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Hernández, I. (2019). Colombia, uno de los países de A. Latina con más matoneo escolar.

Recuperado de <https://www.rcnradio.com/estilo-de-vida/educacion/colombia-uno-de-los->

[paises-de-latina-con-mas-matoneo-escolar](#)

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2008). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa,

cualitativa y mixta. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Recuperado de

<https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=5A2QDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&d>

[q=hernandez-](#)

[sampieri+y+mendoza+2008&ots=TjSjTZ1jI_&sig=kwka_kkYPxSNgstqWGBfprvblaI#v=on](#)

[epage&q=hernandez-sampieri%20y%20mendoza%202008&f=false](#)

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., Baptista M. (2014). Metodología de la investigación

Sexta edición. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Recuperado de

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la->

[investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf](#)

Ianni, N. (2003). La convivencia escolar: una tarea necesaria, posible y compleja. Ciudadanía, democracia y valores en sociedades plurales, ISSN 1728-0001. Recuperado de

<https://www.oei.es/historico/valores2/monografias/monografia02/reflexion02.htm>

Inclure y Arville, G. (2018). Escuelas inclusivas, escuelas que propongan la convivencia: una meta educativa. ASDRA: Asociación Síndrome de Down en la República Argentina.

Recuperado de <https://www.asdra.org.ar/destacados/escuelas-inclusivas-escuelas-que-propongan-la-convivencia-una-meta-educativa/>

Junta de Andalucía. (2004). Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos. Consejería de Educación y Ciencia, Dirección General de Orientación Educativa y Solidaridad.

Recuperado de

https://diversidad.murciaeduca.es/orientamur/gestion/documentos/5._convivencia-andalucia.pdf

Justicia Cotidiana. (2016). Violencia en las escuelas. [Mensaje en un blog]. Recuperado de

<https://www.gob.mx/justiciacotidiana/articulos/violencia-en-las-escuelas?idiom=es>

Ley General de Educación (1994). Artículo 5. Recuperado de

http://sintraeducacionbogota.org/images/PDF/Legislacion/LEY_GENERAL.pdf

Ley 1620 (2013). Artículo 17. Recuperado de

<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201620%20DEL%2015%20DE%20MARZO%20DE%202013.pdf>

Linares-Sevilla, V. y Salazar-Baena, L. (2016). Conflictos en los entornos familiar y escolar en el nivel medio superior. Ra Ximhai, vol. 12, núm. 3, enero-junio, 2016, pp. 181-194. El fuerte, México. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46146811011.pdf>

López, C. (2005). Manejo de emociones, conflictos, perdón y reconciliación: Análisis del proceso de desarrollo en niños y niñas de un colegio privado en Bogotá. (Tesis de maestría)

Disponible en

<https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/10751/u262303.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

[Allowed=y](#)

López, J., Scandroglio, B., y San José, M. (2008) La Teoría de la Identidad Social: una síntesis crítica de sus fundamentos, evidencias y controversias. *Psicothema*. Recuperado de

<http://www.psicothema.es/pdf/3432.pdf>

López, S. (2017). El valor de la reconciliación. Puerto Rico. Recuperado de

<https://buenavida.pr/el-valor-de-la-reconciliacion/>

López, V. (2014). Apuntes- Educación y Desarrollo Post- 2015. Convivencia Escolar. Santiago, Chile. Recuperado de

[http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/pdf/APUNTE04-](http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/pdf/APUNTE04-ESP.pdf)

[ESP.pdf](#)

López, V. (2016). El impacto del diseño del espacio y otras variables socio-físicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Disponible en

[https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/17982/LopezChao_Vicente_TD_2016.pdf?s](https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/17982/LopezChao_Vicente_TD_2016.pdf?sequence=2)

[equence=2](#)

Martínez, E. (2014) Paulo Freire, Pedagogo de los oprimidos y transmisor de la pedagogía de la esperanza. España. Recuperado de

http://educomunicacion.es/figuraspedagogia/0_paulo_freire.htm

Mejía, E. (2006). El juego cooperativo, estrategia para reducir la agresión en los estudiantes escolares (informe de práctica). Medellín, Colombia. Recuperado de

http://viref.udea.edu.co/contenido/pdf/07_el_juego_cooperativo.pdf

Mendoza, B. y Barrera, A. (2018). Gestión de la convivencia escolar en educación básica: percepción de los padres. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(2), 93-102.

<https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.2.1729>

Miglino, J. (2019). Estadísticas de bullying en Colombia 2018-Informe del Dr. Javier Miglino y Equipo Internacional de B.S.F. Recuperado de

<https://bullyingsinfronteras.blogspot.com/2018/11/estadisticas-de-bullying-en-colombia.html>

Ministerio de Educación de Chile. (2011). Convivencia escolar. Recuperado de

http://www.convivenciaescolar.cl/index2.php?id_seccion=3375&id_portal=50&id_contenido=13

[803](#)

Ministerio de Educación Nacional de Colombia. (2013). Ley 1620 del 15 de marzo de 2013. Ley de Convivencia Escolar. Recuperado de www.mineduacion.gov.co

Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (2015). Abecé de Entornos Saludables.

Recuperado de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/SA/abc-entornos-saludables.pdf>

Montaño, E. (2015). Retos y desafíos de la escuela para la construcción de una cultura de paz:

Experiencias pedagógicas significativas en contextos de violencia Valle del Cauca-Colombia. (Tesis de doctorado). Recuperado de

<http://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion->

[Emontano/MONTANO AEDO Esperanza Tesis.pdf](#)

Montejano, S. (2009-2018) Problemas familiares. Madrid, España. Recuperado de

<http://www.psicoglobal.com/problemas-familia/>

Pacheco-Salazar, B. (2018) Violencia escolar: la perspectiva de estudiantes y docentes. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 112-121. Baja California, México.

Recuperado http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100112

Paez, J. (2016) La lectura de contexto como unidad de análisis, un medio coherente para proyectarnos desde la escuela a la comunidad y viceversa. Montería, Colombia. Recuperado de <https://www.oei.es/historico/divulgacioncientifica/?La-lectura-de-contexto-como-unidad-de-analisis-un-medio-coherente-para>

Pantoja, J. (2018). Camino en Soledad: Guía para la Resolución de Conflictos. Recuperado de https://books.google.com.co/books?id=OCxIDwAAQBAJ&pg=PA10&dq=empatia+en+la+resolucion+de+conflictos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj_uZ25xezsAhXL1FkKHe2ODxoQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=empatia%20en%20la%20resolucion%20de%20conflictos&f=false

Peñalva, A., López-Goñi, J., Vega-Osés, A. y Satrústegui, C. (2015). Clima escolar y percepciones del profesorado tras la implementación de un programa de convivencia escolar. *Estudios sobre educación*, Vol. 28, 9-28. Recuperado de <https://doi.org/10.15581/004.28.9-28>

Pérez- Gallardo, E., Álvarez, J., Aguilar, J., Fernández, J., y Salguero, D. (2013) El diálogo como instrumento para la resolución de conflictos en escolares de educación secundaria.

International Journal of Developmental and Educational Psychology, vol. 2, núm. 1, 2013, pp. 184-194. Badajoz, España. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349852173009.pdf>

Plancarte, A. (2018). Solución de Conflictos y Negociación. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/solucion-de-conflictos-y-negociacion/>

Prada, M., Unger, B. y Gómez, J. (2014). Transformación de conflictos mediante el diálogo.

Herramientas para practicantes. Cercapaz- Cooperación entre Estado y Sociedad Civil para el Desarrollo de la Paz. Bogotá D.C. Recuperado de https://www.berghof-foundation.org/fileadmin/redaktion/import_publications/COL_Cercapaz_Transformacion-de-conflictos-mediante-el-dialogo.pdf

Puerta, E. (2012) Instituciones del estado que protegen los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Recuperado de

<http://unidoscontraelmaltratoinfantil.blogspot.com/2012/10/instituciones-del-estado-que-protegen.html>

Real Academia Española. Definición de Reconciliar. Madrid, España. Recuperado de

<http://dle.rae.es/?id=VU3H0xx>

Salcedo, A. & Jennings, Y. (2016). La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano. Manual de entrenamiento para facilitadores. Ministerio de Educación de la República Dominicana. Dirección de Orientación y Psicología. Santo Domingo, República Dominicana. Recuperado de

https://www.unicef.org/republicadominicana/Medicacion_Resolucion_Conflictos_WEB.pdf

Souza, L. (2009) Una mirada genérica de los conflictos. Barcelona. España. Recuperado de

<http://www.eumed.net/rev/cccss/04/lb.htm>

Suarez, M. (2002). Algunas reflexiones sobre la investigación-acción colaboradora en la educación. Revista Electrónica de Enseñanza de las Ciencias, Vol. 1, Nº 1, 40-56.

Recuperado de http://reec.uvigo.es/volumenes/volumen1/REEC_1_1_3.pdf

Tirado, R.y Conde, S. (2015). Relaciones entre algunas acciones preventivas sobre la convivencia escolar en centros de buenas prácticas. Estudios sobre Educación. Vol. 29, 29-59.

<https://doi.org/10.15581/004.29.29-59>

Torres, A. (2015). Inteligencia interpersonal: definición y consejos para mejorarla. Barcelona, España. Recuperado de <https://psicologiymente.com/inteligencia/inteligencia-interpersonal>

Trautmann, A (2008). Maltrato entre pares o “bullying”. Una visión actual. Revista Chilena de pediatría. Chile. Recuperado de https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/586777/mod_resource/content/2/7.%20Maltrato%20entre%20pares%20o%20bullyingUna%20vision%20actual.pdf

UNESCO. Segundo Estudio Regional Comparativo y Explicativo (SERCE). (2006). Recuperado de <https://es.unesco.org/fieldoffice/santiago/llece/SERCE2006#:~:text=Segundo%20Estudio%20Regional%20Comparativo%20y,y%20ciencias%20de%20la%20naturaleza>.

Universidad del Rosario. (2013- 2014) Experimentos sobre reconciliación política en Colombia- Reconciliación. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.urosario.edu.co/jurisprudencia/jurisprudencia-reconciliacion/ur/Reconciliacion/>

Vargas, A. y Rodríguez, J. (2016). Experiencias formativas en paz y reconciliación – Aproximación a un estado del arte-. (Tesis de pregrado). Recuperado de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1352&context=lic_lenguas

Vargas, J. (2008). Reconciliación como perdón una aproximación a partir de Hannah Arendt. Praxis Filosófica, núm. 26, enero-junio, 2008, pp. 111-129. Cali, Colombia. Recuperado por <https://www.redalyc.org/pdf/2090/209014645006.pdf>

Villa, J. (2016). Perdón y reconciliación: una perspectiva psicosocial desde la noviolencia. *Polis* [En línea], 43 | 2016. Medellín, Colombia. Recuperado de <https://journals.openedition.org/polis/11553>

Villalobos, A. (2018). La problemática de la familia de hoy. Costa Rica. Recuperado de

<http://www.binasss.sa.cr/revistas/ays/1n1/0011.html>

Yankilevich, V. (2017). La intolerancia, un fenómeno que afecta la calidad de vida. Recuperado de

<https://www.lavoz.com.ar/salud/la-intolerancia-un-fenomeno-que-afecta-la-calidad-de-vida>

Zapata, C. (2016). La convivencia es la capacidad de las personas de vivir con. Recuperado de

<https://prezi.com/nzbnkcck2azq/la-convivencia-es-la-capacidad-de-las-personas-de-vivir-con/>

7. Anexos

7.1 Anexo 1. Encuesta acerca de Elementos del contexto en el desarrollo de la convivencia escolar- estudiantes de quinto grado de la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados

Encuesta “Elementos del contexto en el desarrollo de la convivencia escolar”

El presente instrumento de recolección de datos consta de cinco (5) preguntas cerradas tipo escala de Likert, diseñado con el propósito de obtener información esencial y concreta para diagnosticar los elementos del contexto en el desarrollo de la convivencia escolar en la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados.

El tratamiento de los datos obtenidos sigue criterios de confidencialidad, pues su uso se orienta hacia fines investigativos; a los cuales sólo accederán las líderes del proyecto.

Instrucciones:

A continuación, encontrarás enunciados asociados a las relaciones interpersonales que estableces con tus compañeros de clase, ajustados a una escala de frecuencia con niveles del 1 al 5. Lee detenidamente cada afirmación y selecciona la respuesta que consideres acorde a tu opinión, marcando el número que creas que se ajusta mejor a tu realidad.

La escala mencionada es la siguiente:

1. Siempre.
2. La mayoría de las veces sí.
3. Algunas veces sí, algunas veces no.
4. La mayoría de las veces no.
5. Nunca

Pregunta 1: ¿Te relacionas bien con tus compañeros de clase?

1.____ 2.____ 3.____ 4.____ 5.____

Pregunta 2: ¿Mantienes relaciones saludables con tu familia?

1.____ 2.____ 3.____ 4.____ 5.____

Pregunta 3: ¿En tu contexto resuelven las diferencias dialogando?

1.____ 2.____ 3.____ 4.____ 5.____

Pregunta 4: ¿Aprendiste en casa a asumir las consecuencias de tus acciones?

1.____ 2.____ 3.____ 4.____ 5.____

Pregunta 5: ¿Tu forma de ser y tratar a las personas en tu casa es igual que en tu institución educativa?

1.____ 2.____ 3.____ 4.____ 5.____

La encuesta ha concluido. Las investigadoras agradecen el tiempo dedicado a su realización. Las respuestas recibidas son de gran importancia, por eso serán almacenadas y analizadas de forma conjunta con el resto de resultados, posibilitando la obtención de información sobre los elementos del contexto en el desarrollo de la convivencia escolar. Sin duda alguna tu visión como estudiante refleja en gran manera la realidad sobre el tema y por ello tu participación y opinión son de gran interés. Gracias por compartir tus valiosos puntos de vista.

7.2 Anexo 2. Encuesta acerca de las relaciones interpersonales en la convivencia escolar- docentes de la básica primaria de la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados

Encuesta “Relaciones interpersonales en la convivencia escolar”

El presente instrumento de recolección de datos consta de cinco (5) preguntas, tres (3) de tipo cerradas y dos (2) preguntas de tipo abiertas, siendo diseñadas con el propósito de obtener información esencial y concreta para conocer las concepciones que tienen como docentes acerca de las relaciones interpersonales en la convivencia escolar de la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados.

El tratamiento de los datos obtenidos sigue criterios de confidencialidad, pues su uso se orienta hacia fines investigativos; a los cuales sólo accederán las líderes el proyecto.

Instrucciones:

A continuación, encontrará determinados enunciados asociados a las relaciones interpersonales de los estudiantes, tres (3) de ellos están ajustados a una escala de frecuencia de Likert con niveles del 1 al 5, en los otros dos (2) enunciados responda de manera libre de acuerdo a su opinión personal. Lea detenidamente cada afirmación y seleccione la respuesta marcando el número que para usted se ajuste mejor a la realidad.

La escala mencionada es la siguiente:

1. Siempre.
2. La mayoría de las veces sí.
3. Algunas veces sí, algunas veces no.
4. La mayoría de las veces no.
5. Nunca

Pregunta 1: ¿Consideras que tus estudiantes tienen buena relación entre ellos?

1.____ 2.____ 3.____ 4.____ 5.____

Pregunta 2: ¿Con qué frecuencia consideras que se presentan los conflictos entre tus estudiantes?

1.____ 2.____ 3.____ 4.____ 5.____

Pregunta 3: ¿Consideras que el contexto influye en las relaciones interpersonales entre tus estudiantes?

1.____ 2.____ 3.____ 4.____ 5.____

Pregunta 4: ¿Cuáles crees que son las causas de los posibles conflictos entre tus estudiantes?

Pregunta 5: ¿Qué estrategias has implementado para resolver los conflictos que se presentan entre tus estudiantes?

La encuesta ha concluido. Se agradece el tiempo dedicado a su realización. Las respuestas recibidas son de gran importancia, por eso serán almacenadas y analizadas de forma conjunta con el resto de resultados, posibilitando la obtención de información sobre las relaciones interpersonales en la convivencia escolar. Sin duda alguna la visión de los docentes refleja en gran manera la realidad sobre la temática y por ello su participación y opinión es de gran interés. Gracias por compartir sus valiosos puntos de vista.

7.3 Anexo 3. Encuesta acerca de la incidencia del contexto en las relaciones sociales de la escuela- padres de familia de la básica primaria de la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados.

Encuesta “Incidencia del contexto en las relaciones sociales de la escuela”

El presente instrumento de recolección de datos consta de cinco (5) preguntas cerradas tipo escala de Likert, diseñado con el propósito de obtener información esencial y concreta para diagnosticar la incidencia del contexto en las relaciones sociales de la escuela teniendo presente su opinión como padres de familia en la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados.

El tratamiento de los datos obtenidos sigue criterios de confidencialidad, pues su uso se orienta hacia fines investigativos; a los cuales sólo accederán los líderes del proyecto.

Instrucciones:

A continuación, encontrarán enunciados asociados a la incidencia del contexto en dichas relaciones, todo ello ajustado a una escala de frecuencia con niveles del 1 al 5. Lea detenidamente cada afirmación y seleccione la respuesta que considere acorde a su opinión, marcando el número que crea que se ajusta mejor a la realidad.

La escala mencionada es la siguiente:

1. Siempre.
2. La mayoría de las veces sí.
3. Algunas veces sí, algunas veces no.
4. La mayoría de las veces no.
5. Nunca

Pregunta 1: ¿Resuelves las diferencias con tu familia dialogando?

1.____ 2.____ 3.____ 4.____ 5.____

Pregunta 2: ¿Conservas un tono de voz apropiado en tu hogar?

1.____ 2.____ 3.____ 4.____ 5.____

Pregunta 3: ¿Mantienes relaciones saludables con tus hijos?

1.____ 2.____ 3.____ 4.____ 5.____

Pregunta 4: ¿Enseñas a tus hijos a asumir las consecuencias de sus acciones?

1.____ 2.____ 3.____ 4.____ 5.____

Pregunta 5: ¿Mantienes buenas relaciones con tus hijos?

1.____ 2.____ 3.____ 4.____ 5.____

La encuesta ha concluido. Se agradece el tiempo dedicado a su realización. Las respuestas recibidas son de gran importancia, por eso serán almacenadas y analizadas de forma conjunta con el resto de resultados, posibilitando la obtención de información sobre la incidencia del contexto en las relaciones sociales de la escuela y su proyección en la convivencia. Sin duda alguna la visión de los padres de familia refleja en gran manera la realidad sobre el tema, y por ello su participación y opinión son de gran interés. Gracias por compartir sus valiosos puntos de vista.

7.4 Anexo 4. Guía de observación acerca de la convivencia escolar en la Institución**Educativa Distrital Pozos Colorados****Guía de Observación Directa**

Lugar: Institución Educativa Distrital Pozos Colorados

Grado a observar: Quinto

Tema: Convivencia escolar en la I.E.D Pozos Colorados

Grupo de investigación:

- Ana Karina Quintero Barrios
- Dayana M. Romero Daza

Cobertura: Institución Educativa Distrital Pozos Colorados- Grado Quinto

Presentación:

Desde la realización de esta observación directa en la escuela, se identificarán las características de los procesos de socialización, convivencia y clima escolar que se genera entre los estudiantes de la I.E.D Pozos Colorados, detallando los comportamientos y actitudes que estos adoptan de acuerdo al medio en el que se desenvuelven.

Objetivo:

Conocer la convivencia escolar presente en la I.E.D Pozos Colorados, con el fin de identificar las características de los procesos de socialización que se dan entre los estudiantes y que benefician el clima escolar.

CONTENIDOS ESENCIALES:

- Características de los procesos de socialización entre estudiantes de la I.E.D Pozos Colorados.
- Convivencia escolar en la I.E.D Pozos Colorados.
- Comportamientos y actitudes que adoptan los estudiantes de acuerdo a su contexto.
- Elementos de la convivencia que inciden en el clima escolar.

Desarrollo:

A continuación, se encontrará una tabla en la que se analizarán diversos aspectos relacionados con la convivencia escolar en la I.E.D Pozos Colorados. Por favor marque una (X) en la casilla que corresponda teniendo en cuenta lo que ha observado.

Aspectos a observar		Si	No	Observaciones
1	Socializan con respeto los estudiantes en los diferentes espacios en los que se encuentran.			
2	Se les facilita a los educandos relacionarse con sus compañeros			
3	Se visualiza una sana convivencia escolar en la institución			
4	Muestran cordialidad los estudiantes al referirse a sus compañeros.			
5	Usan un lenguaje y/o tono de voz apropiado para comunicarse.			
6	Se evidencian conflictos entre estudiantes en el contexto escolar			
7	Se integran con libertad a los grupos de trabajo			
8	Mantienen un trato adecuado en sus relaciones			
9	Los estudiantes son espontáneos en su forma de ser y actuar			
10	Procuran conciliar cuando presentan conflictos			

7.5 Anexo 5. Lectura de contexto acerca del análisis de la realidad contextual en las relaciones interpersonales que fortalecen la convivencia escolar

Lectura de Contexto

Lugar: Contexto circundante de la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados.

Tema: Características de la realidad contextual de las relaciones interpersonales que fortalecen la convivencia escolar.

Nombre del proyecto: La reconciliación en la resolución de conflictos para el fortalecimiento de la convivencia escolar.

Grupo de investigación:

- Ana Karina Quintero Barrios
- Dayana M. Romero Daza

Fecha: Marzo de 2019

Cobertura: Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta.

Presentación:

Cada población vulnerable adquiere y posee diversos aspectos que la caracterizan, entre los cuales es posible observar aquellos que influyen directamente en la constitución de su identidad como comunidad.

Es así como desde la realización de esta lectura de contexto se observarán detalladamente los comportamientos, hábitos, aptitudes y actitudes que los estudiantes adoptan de acuerdo al medio

en el que se desenvuelven, además de abordarla desde tres enfoques: Comunidad, escuela, y aula. Al observar y analizar las relaciones que allí se gestan entre los estudiantes es posible identificar las sociales, económicas, culturales, ambientales, e intelectuales, y su influencia en el mejoramiento del clima escolar.

Objetivo:

- Identificar los elementos socioeconómicos y culturales que inciden en la realidad contextual de las relaciones interpersonales de los estudiantes de la I.E.D Pozos Colorados, con el fin de conocer su aporte en la convivencia escolar.

Preguntas problémicas:

- ¿De qué manera el contexto circundante influye en el desarrollo de las habilidades y comportamientos de los estudiantes de la I.E.D Pozos Colorados?
- ¿Cuáles son los factores que afectan positiva y negativamente las relaciones interpersonales de los estudiantes?
- ¿De qué manera los elementos socioeconómicos y culturales del contexto de los estudiantes, aportan a la convivencia escolar en la I.E.D Pozos Colorados?

Contenidos esenciales:

- Ubicación geográfica de la I.E.D Pozos Colorados.
- Características del contexto circundante.
- Principales competencias, habilidades y comportamientos de la comunidad.

- Caracterización de los estudiantes de acuerdo a la realidad contextual.
- Elementos socioeconómicos del contexto.
- Elementos culturales del contexto.
- Características de las relaciones interpersonales entre estudiantes.
- Características de las relaciones interpersonales en la familia.
- Aportes del contexto en la convivencia escolar de la I.E.D Pozos Colorados.

7.6 Anexo 6. Entrevista semiestructurada para el coordinador académico y de convivencia de la jornada de la tarde en la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados

Entrevista Semiestructurada

Universidad de la Costa

Departamento de Humanidades

Maestría en Educación

Entrevista dirigida a: Coordinador de la jornada de la tarde de la I.E.D. Pozos Colorados

Investigadoras: Ana Karina Quintero, Dayana Romero.

Fecha: viernes 23 de octubre del 2020

Objetivo: Identificar las principales características de la convivencia escolar en la Institución Educativa Distrital Pozos Colorados, con el fin de resaltar la importancia de la reconciliación en su fortalecimiento.

Temas:

- Convivencia escolar en la I.E.D. Pozos Colorados.
- Relaciones entre estudiantes.
- La reconciliación en el ámbito educativo.

Preguntas:

1. ¿Cuántos años lleva usted laborando en la institución?
2. ¿Cómo ha sido esta experiencia?

3. ¿Cómo percibe la convivencia en esta escuela?
4. ¿De qué manera definiría las relaciones entre los estudiantes de la institución?
5. ¿Qué estrategias aplican para resolver los conflictos entre estudiantes?
6. ¿Cómo describiría la efectividad de estas estrategias?
7. ¿Se realiza un seguimiento a las relaciones entre estudiantes posterior a los conflictos? ¿Por qué?
8. ¿Cómo cree usted que se podría fortalecer la convivencia escolar?
9. ¿Qué opina de la aplicación de la reconciliación en el ámbito educativo?
10. ¿Qué estrategias integraría el uso de la reconciliación en el fortalecimiento de la convivencia?

7.7 Anexo 7. Cronograma

Actividades	I Semestre (2019)				II Semestre (2019)				III Semestre (2020)				IV Semestre (2020)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Resumen e introducción																x
Planteamiento del problema	x	x	x	x												
Marco teórico					x	x	x	x								
Diseño metodológico									x	x						
Técnicas de recolección	x	x			x	x					x	x	x			
Análisis de los resultados														x	x	
Conclusiones y recomendaciones																x
Propuesta																x
Bibliografía				x				X				x				x

Fuente: Elaboración propia.