



TECNOLOGICO DE MONTERREY

**EGE**<sup>®</sup>

Escuela de Graduados en Educación

**Escuela de Graduados en Educación**

**Sistema Tecnológico de Monterrey**

**“Competencias sociales para la convivencia y resolución de conflictos en el aula, de los estudiantes de noveno grado del Colegio Sagrado Corazón de Jesús – Bethlemitas de Bucaramanga.”**

Tesis para obtener el grado de:

**Maestría en Educación**

Con énfasis en el procesos de enseñanza y aprendizaje

**Alumno:**

Gissela Viviana Beltrán Pérez

**Profesor Tutor:**

Mtro. Jorge Arbey Toro

**Asesor titular:**

Dr. Jorge Enrique Gallego Vásquez

Bucaramanga

Abril de 2014

## **Dedicatoria**

*Esta tesis la dedico a Dios y a mi familia, a mi madre Marlen Pérez, por ser mi amiga y compañera, por ser mi fuente de apoyo en esta etapa importante de mi vida, por su comprensión e infinito amor.*

## **Agradecimientos**

*Mi primer agradecimiento es para Dios, por permitir iniciar y culminar una meta más de mi vida.*

*Al Tecnológico de Monterrey y a la Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO por su formación académica y acompañamiento en este proceso.*

*Agradezco a mi asesor de tesis el Mtro. Jorge Arbey Toro, por su guía, asesoría y motivación en el desarrollo de este trabajo*

*Y por último, agradecimientos a mis compañeros de trabajo y todas las personas que se cruzaron en este camino y que me dieron palabras de aliento y apoyo.*

## INDICE

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | Planteamiento del problema .....                         | 1  |
| 1.1   | Antecedentes de la investigación .....                   | 1  |
| 1.2   | Definición del problema.....                             | 3  |
| 1.3   | Objetivos .....  | 7  |
| 1.3.1 | Objetivo general.....                                    | 7  |
| 1.3.2 | Objetivos específicos. ....                              | 7  |
| 1.4   | Justificación.....                                       | 8  |
| 1.5   | Delimitación de la investigación.....                    | 13 |
| 2     | Marco Teórico .....                                      | 15 |
| 2.1   | Aproximación al conflicto.....                           | 16 |
| 2.1.1 | Definiciones de conflicto .....                          | 20 |
| 2.1.2 | Conflicto en las aulas y en las escuelas. ....           | 23 |
| 2.1.3 | Perspectivas del conflicto. ....                         | 26 |
| 2.1.4 | Tipos de conflictos escolares .....                      | 28 |
| 2.1.5 | Maltrato y violencia escolar.....                        | 33 |
| 2.1.6 | Mediación y resolución de conflictos. ....               | 34 |
| 2.2   | Violencia escolar .....                                  | 38 |
| 2.2.1 | Violencia y sus formas en la escuela .....               | 40 |
| 2.2.2 | ¿El porqué de la violencia escolar?.....                 | 42 |
| 2.2.3 | Modos de prevención de la violencia .....                | 43 |
| 2.3   | Que es la convivencia.....                               | 46 |
| 2.3.1 | Convivencia escolar desde la perspectiva de género. .... | 49 |

|       |  |     |
|-------|--|-----|
| 2.3.2 | El ambiente socioeducativo – escenario para mejorar la convivencia.....  | 52  |
| 2.3.3 | Prácticas de autorregulación y construcción de la convivencia.....   | 55  |
| 2.4   | Definición de competencias.....  | 56  |
| 2.4.1 | Qué es la competencia social.....  | 57  |
| 2.5   | Fundamentación legal de la investigación.....  | 64  |
| 3     | Metodología.....   | 65  |
| 3.1   | Enfoque de la investigación.....   | 67  |
| 3.2   | Participantes.....   | 73  |
| 3.3   | Instrumentos.....  | 74  |
| 3.4   | Procedimiento para recolección de datos.....   | 77  |
| 3.5   | Estrategias de análisis de datos.....  | 78  |
| 4     | Análisis de resultados.....  | 81  |
| 4.1   | Resultados:.....   | 82  |
| 4.1.1 | Características de la problemática ambiental en la institución educativa de las Bethlemitas.....   | 82  |
| 4.1.2 | Prácticas pedagógicas que desarrollan estudiantes y profesores con relación a los conflictos en la institución educativa las Bethlemitas.....                        | 92  |
| 4.1.3 | Concepciones sobre competencias sociales para una propuesta pedagógica de solución a la problemática conflictiva en la institución educativa de las Bethlemitas..... | 94  |
| 4.1.4 | Lineamientos metodológicos para la construcción de una propuesta pedagógica que contribuya a mejorar las competencias sociales educativas.....                       | 97  |
| 5     | Conclusiones.....  | 100 |
|       | Apéndices.....   | 110 |

|                  |     |
|------------------|-----|
| Referencias..... | 134 |
|------------------|-----|

## Figuras

|   |    |
|---|----|
| <i>FIGURA 1.</i> CIRCULO DE CONFLICTO DE MOORE. (EL PROCESO DE MEDIACIÓN).....                    | 18 |
| <i>FIGURAS 2.</i> PROFESORES Y COMPAÑEROS EN LA VIOLENCIA ESCOLAR. FUENTE: CASAMAYOR (1999) ..... | 46 |
| <i>FIGURA 4.</i> MODELO DE HOVLAND. FUENTE: GONZÁLEZ (2006) .....                                 | 54 |

## Tablas

|   |    |
|---|----|
| TABLA 1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES: CAP.1 .....                                | 14 |
| TABLA 2 PRESUPUESTO: ACTIVIDADES- CAP.1.....                                  | 15 |
| TABLA 3 PERSPECTIVAS DE CONFLICTO.....  | 23 |
| TABLA 4 PERSPECTIVAS DE CONFLICTO.2.....                                      | 27 |
| TABLA 5 TIPOS DE CONFLICTOS.....  | 30 |
| TABLA 6 TIPOS DE CONFLICTOS ESCOLARES. ....                                   | 31 |
| TABLA 7 DEFINICIÓN DE MEDIACIÓN.....  | 36 |
| TABLA 8 ESQUEMA DE COMPETENCIAS.....  | 58 |
| TABLA 9 UNIVERSO DE POBLACIÓN DE ESTUDIANTES Y PROFESORES. NUEVE 1.2013 ..... | 74 |
| TABLA 10. ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA A PROFESORES.....                      | 83 |
| TABLA 11. ANÁLISIS ENTREVISTA DOCENTE.....                                    | 89 |
| TABLA 12. GUÍA DE OBSERVACIÓN DE ESTUDIANTES. ....                            | 94 |

## Apéndices

|  |     |
|--|-----|
| APÉNDICES A. INSTRUMENTO: GUIÓN DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA- ..... | 111 |
| APÉNDICES B. INSTRUMENTO: FORMATO DE INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL. ....    | 111 |
| APÉNDICES C. INSTRUMENTO: GUÍA DE OBSERVACIÓN DE ESTUDIANTES.....      | 112 |
| APÉNDICES D. INSTRUMENTO. FORMATO DE TOMA DE DATOS OBSERVADOS. ....    | 114 |
| APÉNDICES E. INSTRUMENTO: ENCUESTAS A ESTUDIANTES. ....                | 115 |
| APÉNDICES F. FICHA TÉCNICA ENCUESTA ESTUDIANTES. ....                  | 116 |
| APÉNDICES G. PLAN DE AULA. ....  | 117 |
| APÉNDICES H. OBSERVADOR DE ESTUDIANTES. ....                           | 119 |
| APÉNDICES I. RESULTADOS ENCUESTA ESTUDIANTES. ....                     | 121 |
| APÉNDICES J. CARTA AUTORIZACIÓN INVESTIGACIÓN. ....                    | 132 |

**Competencias sociales para la convivencia y resolución de conflictos en  
el aula, de los estudiantes de noveno grado del Colegio Sagrado  
Corazón de Jesús –Bethlemitas de Bucaramanga.**

**Resumen**

El conocer las competencias sociales en la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús –Bethlemitas de Bucaramanga revierte importancia, pues los conflictos sociales de cualquier tipo se evidencian periódicamente. Las diferencias sociales y los diferentes conflictos excluyen y discriminan a las jóvenes estudiantes quienes ven su rendimiento académico e interacción con sus pares perjudicada. Estas situaciones se llevan cabo en las demás instituciones educativas de similares características, el cual obliga al Estado, padres de familia y comunidad involucrada a revisar las relaciones e identificar las competencias sociales. Este trabajo que se presenta a continuación requirió de una investigación de tipo descriptiva y aplicada cuyo objetivo fue conocer la percepción y nivel de satisfacción de las estudiantes de la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús–Bethlemitas de Bucaramanga, en lo referente a su relación con sus compañeras de estudio, profesores y directivas, que garantizan su permanencia en la institución. Dicha investigación se desarrolló mediante la aplicación de encuestas a estudiantes, entrevistas estructuradas a docentes y método de observación a estudiantes; así como a la base documental institucional. Los hallazgos permitieron inferir que las relaciones y estrategias pedagógicas son apropiadas y ajustadas al PEI y que son guía o modelo para otras instituciones.

Palabras clave: *Competencias sociales, conflictos, armonía escolar, modelo pedagógico, discriminación.*

# **1 Planteamiento del problema**

## **1.1 Antecedentes de la investigación**

La institución educativa, los maestros y directivos docentes en su quehacer diario se encuentran con estudiantes que presentan relaciones y situaciones que por una u otra razón generan resquemores o molestias(in vivo), en el trato con el otro o en la convivencia diaria. Algunas de ellas se van convirtiendo en conductas repetidas que en algunos casos se pueden constituir en actos de difícil solución como lo asegura en las charlas diagnósticas realizadas a la coordinadora de disciplina la Lic. Margarita Vera. Quien comenta que al presentarse estas escaramuzas o contiendas, generalmente los directivos o maestros recurren a medidas drásticas y autoritarias; afectando en forma directa las buenas comunicaciones y anulala reflexión “tranquila”; afectando la resolución de conflictos en forma positiva.

Los cambios en los comportamientos de los educandos, es relevante para la institución educativa las Betlemitas en los siguientes aspectos: - la mejora de las acciones sociales en todos los espacios institucionales y - el avistamiento de las causas y formas de resolver los conflictos. Para ello es pertinente la búsqueda de la convivencia escolar de todos los actores educativos, donde la escuela sea epicentro de espacios de diálogo, participación, reflexión y construcción de un ambiente liberal.

Reconociendo la importancia que tiene el tema de “Conflicto” para el colegio Betlemitas, como lo afirma su rectora Hna. Flor Elva Arias, al autorizar la ejecución de la tesis. (Apéndice J). Razón por la cual es pertinente construir un recorrido de la



temática, desde diferentes experiencias investigativas, que se han constituido “en relevantes” en los contextos internacionales, nacionales y locales. Documentos que ayudan a la formación del constructor y la aproximación a la “conflictividad en el aula”.

De esta manera Souza Barcelar (2002), quien radica la investigación en la necesidad de mejorar las relaciones personales y las interacciones sociales para corregir las situaciones de conflicto en las instalaciones de la Universidad Autónoma; haciendo un acercamiento a la intervención psicoeducativa, para la prevención e intervención de los conflictos interpersonales en el aula. Su fundamentación metodológica se hace a través de un planteamiento empírico, interpretando una serie de estudios en donde se analizan las competencias individuales, la prevención y resolución de los conflictos personales. Posteriormente se aborda el papel del profesor en la intervención de esta problemática, su rol mediador y constructor de las maneras de prevenir y resolver las problemáticas en el aula que llevan al “conflicto”.

Melo, Montaña, Mora y Pavas (2009), centra la investigación en la caracterización de la dinámica y actitudes de los conflictos. El interés de los investigadores es conocer las alternativas de solución para manejar los conflictos escolares, para ello toman una muestra de 16 docentes, 350 estudiantes y 235 padres de familia, con un estudio cualitativo, etnográfico; utilizando técnicas tales como observación sistemática, entrevista semiestructurada y registros de trabajo de campo.

Hallazgos encontrados: El desconocimiento de la dinámica del conflicto, la confusión que se tiene entre conflicto y violencia y finalmente la no existencia de acciones organizadas para el manejo de situaciones de conflicto en la escuela. Y como

recomendaciones están: la necesidad de generar procesos de concertación o de resolución de problemas a través de la creación de contextos pedagógicos adecuados.

(Ibíd.)

En el ámbito local, Zarate Nayibe (2012), buscó hacer la construcción de espacios para la formación pedagógica en la resolución de los conflictos, a partir de intereses, expectativas y emociones de los participantes, a través de estrategias de autocontrol, para lograr la convivencia de los actores objeto de estudio.

El trabajo utiliza una investigación Acción- participativa, cuyo objetivo principal es identificar las tipologías del conflicto que surgen del interior de una institución educativa, llevando a generar metodologías en experiencia y participación directa. El resultado del trabajo es el logro educativo para el manejo de elementos como auto concepto y autoestima para conseguir un cambio significativo para evitar la violencia.

## **1.2 Definición del problema**

La sociedad colombiana se ha caracterizado desde hace muchas décadas por un alto grado de violencia producida por la guerrilla y paramilitares; producto de las inconformidades sociales que azotan a la comunidad en general tales como: la pobreza, el desempleo, el aumento del narcotráfico que de una u otra manera fue levantando a los individuos en una atmósfera de descontento; llevándolo a la inconformidad y al enfadosocial, suscitando fuertes enfrentamientos entre los poderosos y las clases deprimidas, durante los años ochenta. Aspectos que fueron incidiendo de forma directa en el núcleo básico de la sociedad - la familia.

En este contexto, se ha venido perdiendo el respeto por el otro, y por los otros, el actuar violento gestual, verbal y físico amenaza con ser un hábito generalizado, si es que ya no lo es. Las riñas, las peleas seguidas de lesiones y víctima son permanentes y progresivas.

En las escuelas aparecen y se absorben estos comportamientos conflictivos en donde los mismos sujetos en formación hacen que su entorno social se transforme en espacios incómodos y desagradables. Muchos de ellos hoy no se comunican, se agreden, las respuestas amables, decentes, civilizadas, educadas comienzan a escasear, casi nadie puede mirar a nadie, ni tocarlo involuntariamente, cualquier error podría costar una agresión - detonante de una riña y si se producen estados de odios, iras, agresiones, el reclamo decoroso, racional, reflexivo, parecieren cosa del pasado, los buenos modales están en vías de extinción. Lo que pasa en las escuelas, llevan a una crisis institucional, alejada de una sociedad de paz en donde algunos de los que lideran lo hacen sin sensatez, con solidaridad y comportamientos negativos.

Según, Síntesis Educativa (2012) las instituciones educativas, tanto oficiales como privadas, se convirtieron por inercia de la situación social reinante en foco de iniciación de una cultura de droga y agresión; aspectos que condujeron a un incremento considerable de la violencia en Colombia y en las escuelas.

De acuerdo con lo anterior Revista Forensis, (2011) complementa afirmando que “La violencia interpersonal en Colombia es un fenómeno de gran magnitud, como lo demuestra la evaluación médico-forense de 152.865 lesionados por esta circunstancia en el año 2011, es decir, en términos absolutos, de 7.681 casos más que en el año 2010, y en términos relativos, con un aumento de 5,3 %.

Los anteriores eventos son la plataforma para que la escuela se permee ante los núcleos de comportamiento social violentos, de origen familiar, de los barrios de su entorno inmediato y en muchos casos del bombardeo social al que está sometido el sujeto en formación y que de alguna manera se afianza en el terreno escolar; convirtiéndose allí en un detonante ideal para los diferentes tipos de violencia social. En las instituciones educativas el conflicto como tal es producido directamente a través del maltrato infantil entre pares; las cuales se exteriorizan con conductas delictivas como: agresiones físicas y verbales contra sus compañeros y hasta contra los mismos docentes.

Esta investigación busca hacer inmersión en una institución educativa de Bucaramanga, de carácter privado en el curso noveno, en donde es latente esta problemática, causada por las diferencias sociales existentes entre las educandas, los niveles de conocimiento, problemas de aprendizaje, exclusión de los micro círculos sociales “roscas”, agresiones verbales - malas comunicaciones, acciones caprichosas y malcriadas, problemas de autoestima y autoridad incipiente en el aula. Aspectos que de alguna manera llevan a que “Los conflictos no se resuelvan lingüísticamente, se resuelvan a través de arremetidas sociales”, generando en el aula de la institución educativa Sagrado del Corazón de Jesús – Bethlemitas (en adelante Bethlemitas) un ambiente hostil o adverso, haciendo que se afecte la competencia social, entendida como: “ el deterioro de cualquier ámbito, aunado con el resquebrajamiento de la capacidad para la comunicación afectiva y la no asertividad en la resolución de conflictos”. (Díaz –Aguado, 1992).

Con base en lo anterior surge en la institución educativa de las Bethlemitas la necesidad de contrarrestar las prácticas conflictivas en el aula de noveno y la mejora de la convivencia. Razón por la cual surge la necesidad de dar respuesta a la siguiente problemática:

¿Qué conocimiento sobre las competencias sociales tienen los estudiantes de noveno grado del Colegio Sagrado Corazón de Jesús –Bethlemitas de Bucaramanga?

Como preguntas directrices de la investigación se tienen:

1. ¿Cuáles son las características de la problemática conflictiva en la institución educativa de las Bethlemitas?
2. ¿Cuáles son las prácticas pedagógicas que desarrollan los estudiantes y profesores con relación a los conflictos en la institución educativa de las Bethlemitas?
3. ¿Qué concepciones sobre competencias sociales tienen las estudiantes de noveno grado de la institución educativa de las Bethlemitas?

Los conflictos en las aulas hoy en día han aumentado, de tal manera que se ha convertido en un tema relevante para la sociedad. Lo que ha generado que algunos académicos como Binaburo quien propone examinar y debatir el tema de conflicto, como un elemento válido para fomentar el aprendizaje y crear estrategias que propicien la integración de dispositivos que mejoren la educación. Desde esta perspectiva, considera que *“el conflicto se nos presenta como una ocasión de aprendizaje en la construcción de nuestras relaciones y un motor de cambio, por tanto, debemos entenderlo no sólo como natural sino como positivo en toda sociedad democrática. Es*

*por esto, que en educación abogamos por educar desde el conflicto como recurso de aprendizaje” (Binaburo y Muñoz 2007).*

De los anteriores interrogantes y con el aporte de Binaburo y Muñoz surge el repensar los mecanismos de mediación en el aula objeto de estudio para determinar variables que generen la resolución de conflictos.

La mediación se orienta a la búsqueda de un educar desde las emociones, poner en práctica las estrategias planteadas desde una propuesta pedagógica para evitar la conflictividad, que lleven a acuerdos de convivencia, trabajo que orienten al “buen trato”, con indicadores que sean relevantes y pertinentes, exactos y consistentes, de fácil interpretación y perdurables; porque es necesario obtener resultados ejecutables, para que se puedan lograr las metas de buenas relaciones en el aula y se establezca un pacto de paz en el aula coherente, cuyo objetivo sea el mejoramiento físico, psicológico y social de la comunidad educativa como mecanismo de prevención.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Conocer el significado que atribuyen a las competencias sociales los estudiantes de noveno grado del colegio Sagrado Corazón de Jesús - Bethlemitas de Bucaramanga para mediar en las prácticas conflictivas escolares.

#### **1.3.2 Objetivos específicos.**

1. Determinar las características de la problemática ambiental en la institución educativa de las Bethlemitas.

2. Describir y analizar las prácticas pedagógicas que desarrollan estudiantes y profesores con relación a los conflictos en la institución educativa las Bethlemitas.
3. Analizar y comparar las principales concepciones sobre competencias sociales que servirán de base para la implementación de estrategias pedagógicas como solución de la problemática conflictiva en la institución educativa de las Bethlemitas.

#### **1.4 Justificación**

El desarrollo de la presente investigación tiene relevancia porque se basa en el estudio de un flagelo de alta connotación social en Colombia como son los “conflictos”, que ha hecho inmersión en la escuela, específicamente en las aulas de las Bethlemitas; los cuales se presentan en los estudiantes cuando tienen dificultades y no controlan sus emociones y sentimientos para dar resolución de la problemática que enfrentan. Fenómeno que se exterioriza en la cotidianidad - siempre que se convive con otros, como lo expresa Lederach, uno de los autores de la “Teoría del conflicto”. Quien visualiza el conflicto desde dos perspectivas: positivas y negativas. “Como factor positivo de cambio/mejora y negativo cuando involucra relaciones destructivas, común en los espacios sociales” (Lederach, 2000).

Para prevenir la violencia escolar conviene tener en cuenta las condiciones que influyen en ellas en forma variada y complicada a distintos niveles, los cuales parten de alguna manera de: la familia, la calidad de los contextos sociales, los medios de comunicación, las creencias, los valores y las estructuras sociales y educativas; las

cuales forman parte y contribuyen a la problemática “conflictiva” en espacios de largos tiempos de convivencia... como es la escuela.

Las anteriores razones hacen que el tema de “conflictos en el aula” sea relevante de estudiar, porque llevan a la exclusión social o sentimientos de exclusión, a la exposición a la violencia, a la integración de bandas – pandillas y a la necesidad de portar armas como elementos de defensa. Estos aspectos se convierten en razones dominantes por las cuales se requiere la intervención para el mejoramiento de la convivencia escolar y la prevención de la violencia en las instituciones educativas.

Dentro de un universo en constante cambio, tanto los responsables de la política educativa, como todos los actores y miembros de la escuela deben tener una visión prospectiva - siglo XXI en donde la formación se oriente a jóvenes competentes con valores, actitudes, comportamientos y acciones que apuesten a la construcción de un futuro esperanzador para el sujeto mismo y su colectividad.

La educación por lo tanto es el pilar fundamental de cualquier sociedad y proyecto de vida que facilite al sujeto la adquisición y construcción del ser, hacer, saber y convivir que aseguren su convivencia; encaminándolo a la comprensión de la pluralidad y diversidad cultural que lo rodearan en diferentes ámbitos sociales.

El individuo socialmente desarrollado requiere tener dominio de dos tipos de habilidades: disciplinar y experiencial o relacional; aspectos que llevan a la transformación positiva del ser humano y al logro de competencias sociales, que a su vez generen la adquisición de “*elementos comunicativos, contextuales-sociales, relacionales y un alto compromiso individual*” modelo ecológico – instrumento de examen de las raíces de la conflictividad y de violencia juvenil (Garbarino, 1985).



Cuando el individuo no se controla o se equilibra pueden llevarlo a disparar negativamente la capacidad de mantener buenas relaciones con el otro u otros, provocando en sus interrelaciones “conflictos”, situación que deteriora las relaciones humanas, creando ambientes negativos. Cuando se llega a estas connotaciones de desarmonía, incompatibilidad, pugna, litigio y violencia, e incluso a la ira, el odio y la rabia, es necesario repensar o reevaluar la situación del ambiente afectado. *“Quien se controla a sí mismo, no tendrá dificultad alguna para gobernar con eficacia. Al que no sabe gobernarse a sí mismo, le resultará imposible ordenar la conducta de los demás”* - Confucio.

A nivel colegial son muchas y variadas las experiencias negativas que se viven en las aulas o en los ámbitos institucionales. Al introducir los educandos a esta cultura con comportamientos conflictivos, van provocando una presión fuerte de malas relaciones de convivencia, que se van convirtiendo en construcciones colectivas de muy fácil adherencia; afectando en forma directa el clima escolar.

Esta cultura de agresión física, psicológica o social ha afectado a la escuela a nivel global, dando origen a compilados académicos, que se han dedicado a la observación y al análisis de los comportamientos de los jóvenes; buscando el porqué de estas situaciones. Muchas de las cuales nacen simplemente de la rutina en el aula, puesto que no administran adecuadamente sus emociones como lo afirma Fernández *“... la falta de auto – control, la baja autoestima, y la poca credibilidad en los demás, genera turbulencia de emociones, que mal administradas, provocan agravios y conflictos que lleva al individuo a provocar la incomprensión y las tragedias escolares”*. (Fernández, 2002).

Lederach J, (1986) considera que cuando confluyen tres elementos como las personas, el proceso y el problema se configura un esquema de conflicto, a veces completo, incomprensible e incontrolable. “Específicamente *las personas* (necesidades, percepciones, comunicación y análisis transaccional, pensamiento dialectico, actitudes, comportamientos y cultura), *el proceso* (escalada y desescalada en el conflicto) y *el problema* (conflictos de datos, interese, estructurales y valores)”.

La escuela es una de las instituciones sociales más importantes, mucho más joven que otras como la familia o el Estado y complemento necesario para favorecer la inserción de los niños en la sociedad que en su futuro como adultos deberán enfrentar solos. La escuela es el ámbito donde las personas aprenden diferentes áreas del conocimiento, del saber humano y de la práctica social. Es de interés y necesario la formación de valores, González asegura que uno de los aspectos que se debe tener en cuenta, es estar atentos y preocupados específicamente en el trabajo de “los valores, los cuales son latentes en todos los sistemas educativos internacionales...”, “... se advierte una preocupación generalizada por fomentar una postura ética de actuación, que en algunos casos no se logran” (González Alfayete, 1995) aspecto que contribuye a desfavorecer los ambientes educativos.

Aspecto - me refiero a los valores para una convivencia sana - es direccionado en las comunidades educativas desde el mismo Ministerio de Educación Nacional el cual apunta a la consecución de valores y la construcción de redes sociales. “*el establecimiento educativo posibilita el fortalecimiento de buenas relaciones entre sus integrantes en los diferentes espacios: aulas, sitios de recreo, actividades culturales y*

*deportivas, salón de profesores, entre otros, para el mejoramiento de la calidad de vida de sus actores”.*(MEN, Guía 34: 2008)

Todo lo anterior se convierte en fundamento y razón por la cual se realiza la presente investigación. Le apuesta a la necesidad de interpretar y comprender un fenómeno social latente: “el conflicto”; reinante en diferentes contextos educativos, específicamente en el grado noveno del colegio Bethlemitas, lo que significa que es necesario y pertinente realizar en primer lugar un estudio diagnóstico para determinar los focos generadores de las diferentes formas de conflicto y establecer si están relacionadas con fenómenos: socioculturales y económicos, con problemas de violencia familiar, desestructuración familiar, economía ahogada, problemas de drogodependencia, alto índice de precariedad, entre otros. Derivación, de la heterogeneidad de la población escolar que ingresa a la institución objeto de estudio, que conlleva cargas problemáticas, que se van entre cruzando con la complejidad de los significados educativos que acontecen habitualmente en la propia convivencia, aunado con la alta densidad de educandos por aula y los brotes de indisciplina.

Aspectos que llevan a concebir un marco de interés para la investigación, apoyados con los deseos de: - Analizar los motivos que generan los conflictos interpersonales en los alumnos, - Determinar si existen estrategias de mediación en los conflictos y la forma más conveniente para construir una propuesta que lleve a la obtención de estándares de competencia sociales en el aula.

Al construir esta investigación, se obtendrá de manera holística aportes tales como: mayor conocimiento del tema, influencia positivamente en el quehacer cotidiano

en el aula, visualización de acciones concretas de mejora en comportamientos y actitudes de los educandos y reforma de las prácticas de convivencia institucionales. Aspectos que cimientan la tesis de investigación propuesta por su pertinencia y conveniencia social.

### **1.5 Delimitación de la investigación**

Esta tesis aminora la conflictividad que se acentúa en el contexto escolar de la institución de las Hermanas Bethlemitas - Colegio Sagrado Corazón de Jesús, ubicado al norte de la ciudad de Bucaramanga del Departamento de Santander del estado Colombiano. El Colegio las Bethlemitas se encuentra ubicada muy cerca de la zona norte; es el comienzo de un sector deprimido económicamente de la ciudad, pero esto no es incidente a la institución, puesto que la población que conforma la comunidad educativa – clientes externo (padres de familia) en su mayoría son profesionales, de estrato social 3 - 4, con ingresos estables porque tiene un empleo o cuentan con su empresa o pyme.

La investigación hace el abordaje de la problemática conflictiva de manera particular mediante acciones pedagógicas consensuadas que surjan de las necesidades del contexto mismo para mediar las situaciones de intimidaciones o para prevenirla. Centrará su atención en la educación media, ya que los grandes problemas que se tienen en lo relacionado con convivencia en los establecimientos educativos se perciben de manera más progresiva y enfática en los adolescentes.

Para ello se desarrollaran acciones tales como: Un diagnóstico de conflictividad, análisis del mismo, construcción de una propuesta pedagógica de mediación que mejoren las competencias sociales y convivencia institucional.

Limitaciones del trabajo investigativo:

- Austeridad de los aportes de los docentes, puesto que son contratados por una institución privada con rasgos clérigos - hermanas del Sagrado Corazón, que se caracteriza por la discrecionalidad en los procesos que desarrollan.
- Temor de estudiantes y maestros de opinar porque pueden afectar de alguna manera el buen nombre de la institución y en el caso de los maestros, el riesgo de no contar con empleo al siguiente año.

Limitación de tiempo por procesos

Para la realización de la tesis se tiene proyectado el trabajo por etapas, para esta primera fase se realizaron las actividades en los tiempos determinados, por el tutor de investigación y se plasma en el cronograma de trabajo (ver tabla 1)

*Tabla 1 Cronograma de actividades: Cap.1*

| Capitulo1<br>PLANTEAMIENTO DEL<br>PROBLEMA                  | Año 2013                    |  |                 |  |                      |  |                       |  |
|---|-----------------------------|--|-----------------|--|----------------------|--|-----------------------|--|
|   | Fecha                       |  |                 |  |                      |  |                       |  |
| ACTIVIDADES   | 16 Agosto – 1<br>Septiembre |  | 2- 8 Septiembre |  | 9 – 15<br>Septiembre |  | 16 – 22<br>Septiembre |  |
| Lectura de materiales sobre el planteamiento de un problema |                             |  |                 |  |                      |  |                       |  |
| Definición del problema y sus antecedentes                  |                             |  |                 |  |                      |  |                       |  |
| Definición del problema: Objetivos y justificación          |                             |  |                 |  |                      |  |                       |  |
| Delimitación del estudio / integrar capítulo 1              |                             |  |                 |  |                      |  |                       |  |

Limitación de recursos.

Se cuenta con recursos propios: Distribuidos hasta el momento de la siguiente manera:

Gastos en el desarrollo del módulo 2. (Ver tabla 2)

*Tabla 2 Presupuesto: Actividades- Cap.1*

| <b>ELEMENTOS</b>         | <b>TOTAL</b>     |
|--------------------------|------------------|
| Utilización del software | \$125.000        |
| Fotocopias y libros      | \$ 30.000        |
| Transporte               | \$200.000        |
| Impresiones y digitación | \$ 30.000        |
| <b>TOTAL</b>             | <b>\$385.000</b> |

## **2 Marco Teórico**

Para profundizar este estudio se hace necesario realizar un recorrido por aspectos como: conflicto, violencia escolar, convivencia y competencias sociales, para encauzar desde allí el análisis de las diferentes conceptualizaciones; partiendo de otros enfoques y modelos acerca de las relaciones sociales y escolares existentes en las aulas, que subyacen en cada uno de los educandos objeto de estudio y el abordaje de la complejidad de sus actitudes presentes en la escuela.

La escuela en su quehacer diario se ve enfrentada a las incidencias de universos problemáticos que de una u otra manera convierten el desarrollo de las actividades diarias en situaciones incómodas y en ocasiones complejas en sus relaciones interpersonales, afectando el desarrollo educativo y socio-afectivo de los actores educativos. Dentro de estas manifestaciones sociales que hacen inmersión en la escuela

están: el conflicto y el derrumbe de elementos socialmente incidentes como la convivencia y las competencias sociales.

El presente capítulo tiene como objetivo hacer un recorrido sobre los contenidos de elementos sociales que dieron origen a la pregunta de investigación y que en adelante se tratarán sus contenidos a profundidad, haciendo inmersión en literatura especializada, para ello se tienen en cuenta documentos relevantes sobre la temática, para poder tener una visión global que será base para la orientación del trabajo de campo, su connotación en la praxis educativa de enseñanza y aprendizaje y en la formación de constructos y su relación con el tema estudiado.

## **2.1 Aproximación al conflicto**

Dentro de las situaciones más comunes que se observan en: la sociedad, las relaciones familiares, las del entorno y las mismas relaciones académicas están las discrepancias entre unos y otros, que causan disputas e incomodidad en la convivencia diaria. Desde temprana edad los niños y los jóvenes son testigos silenciosos, a través de los medios de comunicación, de las peleas, asesinatos, violaciones, palizas familiares y demás formas de agresión que se dan muy comúnmente en un país como Colombia. País que se encuentra saturado por un sinnúmero de condiciones socialmente complicadas. Hechos que van irrumpiendo en los comportamientos de los niños y jóvenes, aportando a ellos modelos violentos, problemáticos y de disputa.

Ante este grupo de relaciones negativas y difíciles; la sociedad en conjunto ha tratado que los adultos responsablemente hagan su intervención ya sea desde la familia o

desde la misma escuela; acciones hasta ahora con resultados poco relevantes. Pero esto no ha sido impedimento para que los educandos en las escuelas hagan sus luchas, en muchos casos discretamente y en solitario. Se vive confirmando a diario que las actitudes conflictivas se han ido asimilando durante décadas y han sido heredadas de padres a hijos, quienes se han desarrollado en un clima sin control social y en donde de alguna manera ha imperado la ley del más fuerte, de amenazas, insultos y violencia.

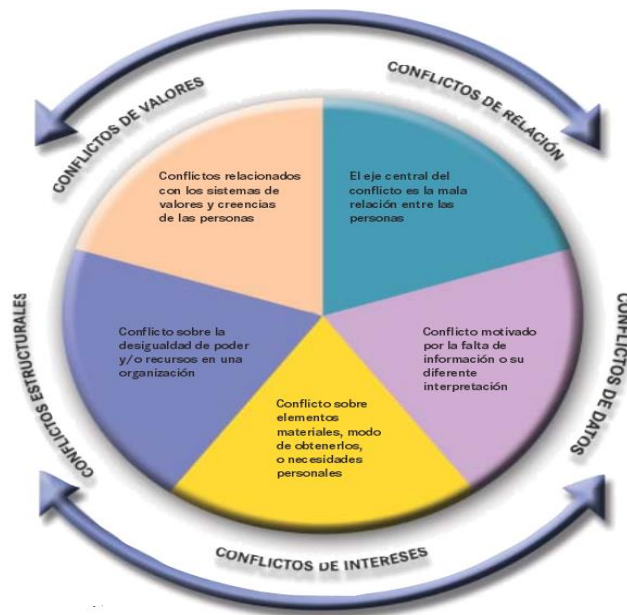
Sin embargo, para que estas acciones no se sigan reproduciendo en los ambientes escolares y se pueda llegar a la reflexión sobre los fenómenos claves que generan las disputas escolares, se requiere mirar en perspectiva los problemas causales de dichas situaciones, con el fin de buscar vías de solución más creativas y menos penalizadoras, para que se obtengan verdaderas soluciones educativas.

Como todos los problemas responden a múltiples causas, no es un asunto sencillo la solución de los mismos, las cuales se arraigan en algunas causas fundamentales, que son necesarias de estudiar y que en la presente tesis se convierten en temas ineludibles de ilustrar.

La violencia se constituye en el ámbito escolar como sinónimo de maltrato e intimidación. Aspectos que van generando “problemas” y estos - los problemas - a su vez llevan a los “conflictos”.

Al configurarse aspectos tales como violencia –problemas – conflictos, llevan a la inmersión de una teoría denominada “circulo de conflictos” creada por Moore (1996) quien afirma “existen multitud de temas que podemos convertir en conflicto. Pero existen únicamente cinco causas que lo originan”. Dentro de las posibles causas del conflicto según Moore se muestra en la figura 1.





*Figura 1.* Círculo de conflicto de Moore.(El proceso de mediación)

Los indicadores del conflicto se materializan en los sentimientos de cada sujeto, los que se representan con la ira, las frustraciones, la tensión, el enojo y el estrés, entre otros aspectos. Sin embargo se considera que los conflictos son en muchos casos inevitables; se puede afirmar que son consecuencia de la interacción diaria. Y existen en todas partes donde haya personas, en diferentes entornos – el trabajo, la escuela, la casa – en espacios recreativos – en espacios de aprendizaje.

Es necesario resaltar que dependiendo del entorno el conflicto puede ser positivo o negativo. En lo positivo se cuenta con espacios de aprendizaje y de promoción de actitudes, normas sociales y valores que se pueden abordar en la misma escuela. Aunque es necesario entender que la escuela no puede trabajar sola para la resolución de los problemas de una sociedad, pero si puede y debe responder en forma adecuada a

los jóvenes que tiene que educar. Y en lo negativo lleva al resentimiento y estancamiento en cada uno de los sujetos.

Es por ello que se requiere educar para la paz, se considera que este concepto llevará a tener un sistema educativo con niños y jóvenes más felices, con ilusiones y metas progresistas concretas, apoyados por sus pares; inculcando en cada educando el conocimiento de habilidades y destrezas para cambiar esas relaciones conflictivas por relaciones pacíficas y armoniosas.

Estanislao Zuleta se refiere al conflicto de la siguiente manera: “una sociedad mejor es una sociedad capaz de tener mejores conflictos, de conocerlos y de contenerlos, de vivir no a pesar de ellos, sino productiva e inteligentemente en ellos. Que solo un pueblo escéptico sobre la fiesta de la guerra y maduro para el conflicto es un pueblo maduro para la paz” (Zuleta, 2001).

Lo anterior mueve a la escuela, para obtener un espacio de interacción de excelencia, se requiere posicionar métodos de no violencia, de resolución de conflictos y de eficacia en valores y actitudes, en pro de una comunicación asertiva que lleve a la convivencia pacífica, respetando la diferencia, con un único fin - encontrar una sociedad educativa socialmente aceptada. Para el logro de un universo de buena convivencia se requiere conocer, los elementos que a diario la hostigan.

### 2.1.1 Definiciones de conflicto

El conflicto es parte de la convivencia de todo ser humano y de la misma convivencia escolar. Esta situación es inevitable, involucran diferentes intereses, forma parte de todos los espacios de socialización cotidiana y de todos los seres humanos en un momento determinado.

La escuela se constituye en un camino que favorece el control y orden de algunos sujetos que se sienten incómodos en un entorno determinado, en donde el conflicto se construye por diferentes razones y que a través de las prácticas y los sentidos lo van configurando. De tal manera, la escuela se constituye en un campo de relaciones dialógicas donde el conflicto, más que un hecho externo del proceso de formación, es una condición que subyace a la sana convivencia, ya que hace parte constitutiva del ser humano. La relación lógica que dinamiza los espacios de interacción humana abre la posibilidad de implantar las condiciones necesarias de unas mejores relaciones sociales del ser humano.

Algunos teóricos definen el conflicto de la siguiente manera:

Casamayor (2002). Señala que un conflicto “se produce cuando hay un enfrentamiento de intereses o de las necesidades de una persona con los de otra, o con los del grupo o con los de quien detenta la autoridad legítima”.

Whitehead. (2002) “la noción de conflicto es clave y eje central del pensamiento de la psicología social. El conflicto es inherente a la interacción humana... Por lo tanto abarca entre los hombres y entre las áreas y ámbitos en los que se desarrolla la vida cotidiana de los individuos, grupos, instituciones y comunidades”.

Jares. (2001) *“Es toda actividad en la que unas personas contienden con otros por la consecución de unos objetivos... algunas personas o grupos en disputa están caracterizados por la incompatibilidad ya sea personal, en valores, o intereses,... es la tensión de un estado manifiesto o latente que perturba el trabajo y las relaciones entre personas y los grupos. Al desbordarse estos estados rompen la convivencia y aparecen las conductas agresivas e indisciplinadas”*.

Torrego. (2000). Asegura que “Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus oposiciones, intereses y necesidades, deseos o valores son incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos, y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución.

Robbins. (1994) “Un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses”.

Ralf Dahrendorf, (1979) “Un conflicto es una situación universal que solo puede solucionarse a partir de un cambio social como lo afirma Marx, quien lo configura como una dialéctica del materialismo y una lucha de clases”.

Coser. (1956) “un conflicto es social cuando trasciende lo individual o procede de la propia estructura de la sociedad... Lo social se refiere al origen y función del mismo conflicto en un espacio determinado”

**Concepción del conflicto.** Se puede mirar el conflicto desde diferentes perspectivas según lo afirma Cascón (2008) tabla 1. Asegura que el conflicto es una posición en donde el sujeto mismo maneja percepciones y actitudes diferentes, en

consecuencias se modifican las conductas y se toman decisiones estratégicas que integran su poder.

**Hacia una definición del conflicto.** Como punto de partida para su definición, es pertinente aclarar que el conflicto aparece de un cúmulo de diferencias que se constituyen en una forma de existencia social. Para dar una definición de conflicto que satisfaga a un sinnúmero de sujetos es casi imposible, porque siempre serán incompletas y nunca lograrán consenso; pues algunos aspectos y asuntos escaparán a las mismas. El conflicto es considerado como una oposición, un desacuerdo o una oposición conceptual entre dos o más personas, que perciben diferencias inconciliables y ven amenazados sus intereses, necesidades o valores.

Algunos teóricos reseñan que los conflictos son la expresión de la falta de aceptación en torno a diversos asuntos que se consideran importantes por los individuos o los grupos sociales que se van conformando, es decir, son los desacuerdos y diferencias de enfoque que se presentan entre personas y grupos.

Para comprender el conflicto, es necesario hacer un análisis desde las bases objetivas del mismo y de los elementos subjetivos o emocionales que los sustentan para poder explicar en forma certera los conflictos y no solo mirarlos desde la incidencia emocional; porque los seres humanos somos muy pasionales y siempre anteponen la emoción a la razón.

En definitiva se puede decir que uno de los conceptos de conflicto, de mayor connotación es el dado por Suarez citado por Mejía (2001) “el conflicto es un proceso vinculante, interaccional y construido. Las partes aportan a la situación sus

percepciones de la realidad, sus necesidades y motivaciones, así como los valores que guían sus particulares comportamientos”.

### 2.1.2 Conflicto en las aulas y en las escuelas.

Dentro de las instalaciones educativas se suelen presentar conflictos, que genera molestia y acciones incontrolables porque de alguna manera como lo afirma Perlstein (reseñado por Cascón 2006), los conflictos se basan en una serie de necesidades insatisfechas tales como: Identidad, seguridad, control, reconocimiento y justicia. La ausencia de estos aspectos lleva a una incomunicación que produce rumores, stress, intolerancias y dificultad de compartir, requiere desarrollar habilidades y destrezas para enfrentar las rivalidades y enfrentamientos que llevan al conflicto.

*Tabla 3. Perspectivas de conflicto.*

| PERSPECTIVA               | CARACTERISTICA   |
|---------------------------|--|
| TRADICIONAL –RACIONALISTA | <ul style="list-style-type: none"> <li>- El conflicto es entendido como un evento negativo, resultado de la confusión generada por la mala comunicación.</li> <li>- Es sinónimo de violencia</li> <li>- Es un fenómeno que afecta el idealismo pedagógico.</li> </ul>  |
| INTERPRETATIVA            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- El conflicto es algo natural de los individuos que se interrelacionan en grupos sociales.</li> <li>- Las causas que lo originan son individuales y nacen por una deficiente comunicación interpersonal.</li> <li>- Se originan por falta de entendimiento por acciones propias o de otros.</li> <li>- Se ignoran las condiciones sociales.</li> </ul> |

|   |  |
|---|--|
| <p>SOCIO CRITICA/SOCIO<br/>AFECTIVA</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- El conflicto es algo inherente a la escuela y contribuye al progreso de la institución y al desarrollo de sus miembros.</li> <li>- Busca la calidad de las relaciones entre los miembros del centro educativo.</li> <li>- Los conflictos se trabajan desde una perspectiva democrática y no violenta “utilización didáctica del conflicto”</li> <li>- Se debe tener en cuenta, que se vive en la escuela como un conglomerado de emociones y sentimientos; para proceder ante la resolución conflictiva.</li> </ul> |
|---|--|

*Fuente: Cascón (2008) Educar en y para el conflicto*

Generalmente en los entornos educativos se van presentando situaciones producto del bombardeo psicológico recibido desde niños y transmitidos por los padres, amigos y sociedad; actitudes recogidas de transmisiones masivas de información que van afectando las conductas y creencias de cada sujeto en formación y que llevan a reaccionar y responder fuertemente, ante situaciones de difícil solución.

Es por ello que se requiere que se establezcan mecanismos que faciliten a cada uno de los agredidos o agresores, una ruta de conciliación en donde se acepte, reconozca y se dé la oportunidad de cambio. Dentro de este cambio se debe tener en cuenta factores que generen un autoconocimiento, que lleven a controlar sus reacciones frente al conflicto.

Algunos de los actores al molestarse pueden seguir una serie de acciones: gritar, otros pueden aparentar que no pasa nada, otros recurren al dialogo, conversar y expresar sus sentimientos, otros se hacen las víctimas y culpan de todo a la otra parte, otros están a la defensiva esperando el momento preciso para arreglar la discrepancia o por el contrario para ofuscar y por ultimo otros recurren a los golpes físicos y psicológicos.

**Importancia del conflicto en el horizonte escolar.** El conflicto como proceso interactivo, se da en contextos variables producto de la tensión y fruto de la necesidad de diferente índole. En la escuela suelen suceder por malos entendidos y en muchas ocasiones se va complejizando porque se hace uso de elemento de incomunicación y de actitudes individualistas. Aspectos que llevan a hacer una lectura exhaustiva de las situaciones problemáticas, para evitar ver el conflicto como un problema y se convierta en un medio de reflexión y de aprendizaje. Para ello es indispensable:

- Aprender a leer los primeros indicios de lo que podría convertirse en una situación delicada y tensionante.
- Evitar la complejidad de los conflictos.
- Enseñar a ver el conflicto como una oportunidad de cambio.
- Es un medio para jalonar al desarrollo de actitudes y aptitudes.
- Es preciso visualizar en los sujetos: fragilidades, vacíos humanos, carencia o insipiente de bases éticas, morales y emocionales.

Los anteriores argumentos ofrecen una forma de intervención y proporcionan en forma sencilla los elementos que contaminan las relaciones socioeducativas y generan los intentos de rose.

Para Lederach y Curle (1998) los conflictos no son estáticos, son de carácter dinámico y polémico por naturaleza; hace hincapié en la importancia de construir relaciones justas y de las estructuras sociales a través de un respeto radical de los derechos humanos y la vida. Defiende la no violencia como una forma de vida y de



trabajo, ligada a sus creencias religiosas. Insiste en lo necesario que es hacer una transformación efectiva de los conflictos sociales, los que se deben orientar a oportunidades de vida y de creación de procesos de cambios constructivos, que reduzcan la violencia, aumenten la justicia en la interacción directa y las estructuras sociales, para de esta manera responder a la vida real de problemas en las relaciones humanas en forma sosegada y tranquila- Paris (2005) hace especial énfasis en su trabajo de investigación sobre la repercusión de los movimientos conflictivos, descritos por Lederach desde cuatro estadios – tabla 4.

### **2.1.3 Perspectivas del conflicto.**

Esta parte de un criterio social que postula al conflicto como una propiedad normal de la vida social. El conflicto interviene en la distribución del poder y en la orientación y prolongación del cambio social. La configuración del conflicto es una de las principales teorías sociológicas; conocida como "modelo de conflicto". Modelo que se configura como trascendente porque explica los acontecimientos en la historia y la sociedad. Ideada por teóricos, como Karl Marx.

*Tabla 4 Perspectivas de conflicto.2*

| ESTADIO                      | CARACTERIZAION  |
|------------------------------|---|
| Conflicto latente            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se carece de conciencia ante las injusticias por abuso de poder.</li> <li>- Los maestros tiene como tarea apoyar al educando a aumentar la conciencia de las relaciones desiguales y lo preponderante de establecer la igualdad entre pares.</li> </ul>  |
| Confrontaciones conflictivas | <ul style="list-style-type: none"> <li>- El cambio se produce desde la conciencia de sí mismo y de las relaciones que se demandan.</li> <li>- Se requieren mediadores que procuren por el cambio de acciones.</li> <li>- Casi nunca se tiene conciencia del conflicto.</li> <li>- La mediación se orienta a la expresión de cada sujeto sobre la visión que tiene del conflicto.</li> </ul> |
| Negociaciones                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- El cambio re-establecerá el poder de las relaciones. De esta forma se producirá un nuevo reconocimiento entre todos, que aumenta la participación.</li> <li>- Hay aumento de conciencia de carácter de interdependencia.</li> </ul>  |
| MANTENIMIENTO DE LA PAZ      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La negociación y la mediación, conducen al restablecimiento de relaciones.</li> <li>- Aumenta la justicia y las relaciones son más pacíficas.</li> </ul>   |

*Fuente: Cascón (2008) Educar en y para el conflicto*

Marx en el siglo XVII. Hizo referencia al conflicto como producto de la tensión entre las clases sociales. Creyó que era parte sustancial de la sociedad porque de una manera casi inverosímil determinaba los principales eventos y resultados de la historia. “Aseveraba que la ruptura entre las divisiones del trabajo resultaban en conflicto en las masas y resultaban en los cambios sociales de la época” citado por Gil (2012).

Según la perspectiva del conflicto, la representación fundamental de interacción social no es la cooperación, sino la competencia, y esto conlleva conflictos. Como las personas y conjuntos sociales apuestan para conseguir relaciones, existe un conflicto constante para el cambio.

#### 2.1.4 Tipos de conflictos escolares

Uno de los teóricos que ha hecho un acercamiento a los conflictos escolares es Viñas (2004), quien asegura que los conflictos en los centros educativos no son únicamente de un tipo. Los conflictos se pueden definir desde la perspectiva de los sujetos que intervienen en ellos, entre los cuales están: conflictos de poder, conflictos de relación, conflictos de rendimiento y los conflictos interpersonales.

- **Conflicto de poder.** Conflictos que se dan con las normas. En la escuela los mecanismos que ejercen el poder y son los manuales disciplinarios que cumplen con la función de estabilidad del sistema.
- **Conflicto de relación.** Es cuando uno de los sujetos del conflicto tiene mayor jerarquía o es superior emocionalmente al otro.
- **Conflicto de rendimiento.** Son las relaciones con el currículo en los que el alumno puede presentar dificultades en equilibrar sus necesidades formativas y lo que el colegio o profesor les ofrece.
- **Conflictos interpersonales.** Van más allá del hecho educativo y se dan en la institución educativa ya que este es una reproducción de la sociedad en la que está ubicado, siendo fiel reflejo el uno del otro. Souza (2009).

La escuela ha buscado desde siempre maneras de resolver los conflictos y para ello ha establecido sistemas normativos y disciplinares como el Pacto de Convivencia, salas de conciliación, y mediaciones entre pares, entre otras estrategias; pero infortunadamente por diferentes razones no han resultado eficaces. Uno de los fenómenos que acompañan esa poca efectividad de los procesos propuestos, es que no

hay consenso entre los actores institucionales, muchos son hechos entre los “grandes” y no hay o hay muy poca participación de los niños y jóvenes; quienes ven la situación social de manera muy diferente que los padres, directivos y profesores.

La falla de estos procesos radica en que no siempre incluyen rutas de solución de lo divergente. Muchos de los inconvenientes de las escuelas en lo disciplinario se pueden arreglar desde la norma, pero... ahí y debe existir espacio para la confianza y franqueza sin represalias; las que cada uno maneja en forma particular en sus relaciones con terceros; en estos espacios educativos en donde se goza de cierto grado de libertad, aparecen como algo normal los conflictos; propios de las relaciones concretas de los que tienen que hacer cosas en común en un aula: estudiar, exponer, opinar, compartir en grupos de trabajo y convivir.

Las instituciones educativas poseen sistemas disciplinarios que proceden de la construcción de normas y acuerdos sociales deben, para que de verdad respondan a los intereses de todos, realizarse mediante procesos negociadores que activen una visión positiva del conflicto, es decir, que asuman que el conflicto es positivo cuando estimula la comunicación y el diálogo constructivo y muy negativo cuando la tensión emocional y hostil ensombrece la comunicación o la hace inviable.

Este aspecto es difícil de generalizar en las instituciones educativas, puesto que la percepción de los conflictos depende de muchos aspectos entre ellos: tipo de estudiantes, tipo de normatividad, tipo de comportamientos conflictivos.

En el estudio Español realizado por el Defensor del pueblo (1999) presenta una clasificación de conflictos. Segmentación que se hace teniendo en cuenta diferentes aspectos como son: la agresión verbal, el hablar mal de otros, conductas de abuso,

golpear y maltratar, victimización de los compañeros, agresión psicológica y la exclusión social, como lo muestra la tabla 3.

En cualquier tipología del conflicto en la escuela, hay que tener especial cuidado en los tiempos que dure el conflicto; porque si no se hace intervención, para que sea menor el daño en la interacción y la comunicación y se deja agudizar las relaciones conflictivas aumentando los prejuicios, sospechas, malestares, la falta de información entre los implicados y aumento de tensión en las actividades diarias; como lo afirma Ovejero (1989) quien desde la psicología social y después de observar el conflicto en el ámbito escolar propone cuatro tipos de conflictos como se muestra en la tabla 5.

*Tabla 5 Tipos de conflictos.*

| TIPO                   | MANIFESTACIONES  | ACCIÓN  |
|------------------------|--|---|
| MALTRATO FISICO        | - Amenazar con armas<br>- Golpear<br>- Esconder cosas<br>- Romper cosa<br>- Robar cosas            | - Directa<br>- Directa<br>- Indirecta<br>- Indirecto<br>- Indirecto |
| MALTRATO VERBAL        | - Insultar<br>- Poner apodos<br>- Hablar mal de alguien  | - Directo<br>- Directo<br>- Indirecto                               |
| MIXTO (Verbal –Físico) | - Amenazar con el fin de intimidar<br>- Obligar a hacer cosas con amenazas<br>- Acosar sexualmente | - Chantaje  |
| EXCLUSION SOCIAL       | - Ignorar a alguien<br>- No dejar a alguien participar en una actividad                            |   |

*Fuente: Defensoría del Pueblo (1999)*

*Tabla 6 tipos de conflictos escolares.*

| TIPO                        | CARACTERISTICAS   |
|-----------------------------|---|
| CONFLICTOS DE PROCEDIMIENTO | Impera el desacuerdo ante acciones que se deben complementar para llevar a cabo una meta.   |
| CONFLICTOS DE METAS         | Se caracteriza por el desacuerdo de los valores u objetivos a seguir. Es un poco más difícil que el anterior pues en la solución no basta esclarecer los objetivos, sino que supone cambio en las metas de las partes implicadas.                                       |
| CONFLICTOS CONCEPTUALES     | Imperan los desacuerdos sobre ideas, informaciones, teorías y opiniones. Las personas implicadas en el conflicto conciben un mismo fenómeno de forma diferente. Muchas veces estos conflictos devienen en conflictos de procedimientos o metas.                         |
| CONFLICTOS INTERPERSONALES  | Existe la incongruencia en necesidades y estilos personales. En la medida en que se prolongan en el tiempo resulta más difícil de resolver. Este es el tipo de conflicto más difícil de resolver porque en ocasiones ni las partes implicadas son conscientes de ellos. |

*Fuente: Ovejero (1989)*

Viñas (2004) hace referencia a la pluralidad de fenómenos que arremeten las buenas relaciones escolares y que se convierten en conflictos como la indisciplina, menosprecio, ruidos ofensivos, liderazgo negativo, conductas delictivas y violentas, difícil adaptación a los ritmos de aprendizaje, comunicación impositiva, diferencias en los resultados académicos, y sentimientos de fracaso.

Burguet (1999) considera que los conflictos escolares parten de las relaciones sociales del sujeto tomadas tanto en el ámbito escolar como extraescolar, las cuales son necesarias para la formación y el desarrollo integral de la persona. Pero que infortunadamente la escuela sigue siendo el lugar donde se aprende, a veces dolorosamente, y en donde no siempre se es querido y respetado; es un proceso que

siendo necesario para el individuo, no depende únicamente de cada uno y que en muchos casos deja cicatrices imposibles de olvidar y sed de venganza o desquites.

Las relaciones que los educandos a diario experimentan son:

*Relaciones de familia.* Se educa en dos extremos; con exceso de protección y molestia, en muchos casos los padres reflejan fastidio porque el hijo se convierte en una carga, con posesividad, agresividad y competitividad entre los progenitores en caso de separaciones juega el “quien da más”.

*Relación de información.* La amenaza generada por el entorno en este sentido es muy fuerte porque van alienando las acciones de los infantes; puesto que las conductas que se transmiten de violencia, de liderazgo negativo y de relaciones agresivas de la comunidad son modelos a seguir en forma inconsciente.

*Relación de sociedad.* Hay confusión de valores, actitudes y aptitudes se perdió el norte en las relaciones padres-hijos, profesores – educandos y adultos – niños.

Los anteriores aspectos de alguna manera son apoyados por las políticas nacionales, en donde se considera el niños como un ser intocable y casi ineducable, al dar protección excesiva a los derechos del niño y casi que dejan de lado los deberes. Razones por las cuales los padres, maestros y adultos se sienten cohibidos al reprender o corregir, porque sienten de alguna manera están “traumatizando al niño o adolescente”. Aspecto que algunos de los chicos han tomado como bandera para disfrazar su rebeldía e irresponsabilidad.

### **2.1.5 Maltrato y violencia escolar.**

Cuando existen relaciones escolares entre iguales que comparten diariamente los mismos espacios, se pueden dar desajustes de opiniones entre amigos, grupos o parches, entre varones o niñas y demás integrantes. Estas causas generan conflictos; los cuales al no ser resueltos en forma positiva se puede llegar a escaramuzas o a violencia, creando situaciones negativas que pueden llegar a extenderse al resto de compañeros y compañeras del aula y hasta incomodar el ámbito institucional.

Existen problemas de violencia interpersonal, o agresividad cuando se insultan física o psicológicamente, estos se manifiestan de diferente manera, por exclusión social, acoso, amenaza que van lesionando los comportamientos tanto del agredido como del agresor, porque asumen actitudes que van desgastando las relaciones de cada uno de los actores.

Los implicados de alguna manera sienten indefensión psicológica, física o social, y de manera directa produce disminución de autoestima, seguridad personal y capacidad de iniciativa (Ortega, 2000).

El maltrato se caracteriza porque se muestra desde varias perspectivas:

- Intención de hacer daño
- Lleva a que la víctima se sienta impotente, acorralado y débil para tomar la decisión de salir de esta situación en forma individual.
- Reiteración de las conductas sobre la misma víctima.

Ortega (1994,) en una disertación sobre el maltrato e intimidación entre los alumnos en los centros escolares lo define como “una situación en la cual uno o varios



escolares toma como objeto de su actuación, injustamente agresiva, a otro compañero y lo someten, por tiempo prolongado a agresiones físicas, burlas, hostigamiento, amenazas, aislamiento, etc. Aprovechándose de su inseguridad, miedo y dificultades personales para pedir ayuda o defenderse”.

El conflicto forma parte de la vida y es un motor de progreso, pero en determinadas condiciones puede conducir a la violencia y al maltrato, estas dos formas hacen que las diferencias sociales, tomen connotaciones negativas.

#### **2.1.6 Mediación y resolución de conflictos.**

Para el trabajo de resolución de conflictos, se requiere de un trabajo exhaustivo de intervención, estrategias y conocimientos sobre diversas maneras, en que los individuos pueden involucrarse y buscar una solución. Mayer (2000). Pone a la vista las limitaciones que tienen los profesores, sobre ciertos procesos conflictivos. Y manifiesta la importancia de la mediación para contribuir con los métodos de resolución de la conflictividad en la escuela.

La escuela en Colombia y sus dirigentes no han sido ajenos a la problemática que se da en los entornos académicos, razón por la cual desde estos estamentos se ha buscado incorporar proyectos de prevención de la violencia escolar como medio de intervención y mediación.

La mediación, como lo explica Lederach (1996) es “una técnica muy amplia, que consiste en la intervención de un tercero (individuo o grupo social – equipo de

trabajo) que facilita el logro de acuerdo en torno a un conflicto”. Las experiencias educativas colombianas en mediación se han dado con el fin de alcanzar acuerdos, aceptación del error y mejoramiento de las actitudes; para ello se ha hecho aproximación a la resolución de la conflictividad; desde el acercamiento de seis condiciones: - Resolver el problema, - no recurrir a la injusticia, - no interrumpir, - ser honestos y sinceros. - si se acepta una solución, cumplirla y por último – respetar el carácter confidencial de las opiniones y sentimientos expresados durante el proceso de mediación.

La mediación es considerada una técnica de resolución de conflictos en el cual la negociación colectiva es básica para mejorar los ambientes escolares. Esta es una forma de educar en valores, de vivir en paz, de solidaridad, cooperación, tolerancia y aceptación a la diversidad.

**Definiciones de mediación.** Este elemento es considerado valioso en los ámbitos educativos; al que un sinnúmero de teóricos le han dedicado tiempo para su estudio, dentro de las definiciones de mediación más relevantes están: Tabla 7.

*Tabla 7 Definición de mediación.*

| TEORICO               | DEFINICION   |
|-----------------------|--|
| ROZEMBLUM, S. (1998)  | La mediación es una negociación llevada a cabo con la ayuda de una tercera parte llamada mediador(a), que no es un árbitro ni un juez, pues no tiene el poder de imponer un resultado a las partes en conflicto.   |
| URANGA, M (1998)      | La mediación es una extensión del negocio. El mediador o el equipo mediador representa a una tercera parte neutral que facilita el proceso de negociación. Es una técnica más productiva, en general, que la negociación no mediada, aunque deja a los pares las responsabilidades de definir el conflicto y de acordar una solución.  |
| SCHVARSTEIN, L (1999) | La metodología de la mediación se fundamenta en reconocer que las partes son quienes más saben acerca de las causas de su disputa y de sus posibles resoluciones. Sobre esta base, la técnica de la mediación es ampliamente participativa, y el rol del mediador consisten básicamente en asistir a la partes en el proceso de construcción de una solución mutuamente satisfactoria.   |
| BOQUE, M (2002)       | En el momento en que dos personas o grupos que experimentan una situación conflictiva deciden sentarse a hablar de ella en presencia de otra persona que no emitirá ningún juicio ni decidirá por ellos, se crea un escenario único e irreplicable de descubrimiento y creación conjunta de valores y significados que antes no existía o eran desconocidos. La mediación es arte y ciencia al mismo tiempo, en tanto que integra componentes creativos y herramientas para hacerlos aflorar, siempre dentro de un cultivo eminentemente ético en donde son abolidas las jerarquías y la comunicación pasa a ser horizontal. |

*Fuente: Tuvilla (2004)*

Cuando se trabaja con mediaciones, se tienen como protagonista los actores directos del conflicto, permitiéndoles encontrar autónomamente la solución de los mismos. Este esquema mediador lleva a generar una cultura escolar de paz, a través de elementos esenciales como es la preparación, formación, desarrollo y evaluación. Para que los espacios escolares sean de confianza y de relación.

**Resolución de conflictos.** Existen un sinnúmero de maneras de enfrentar los conflictos, para ello hay que tener en cuenta las diferentes circunstancias que lo causaron, las formas de comprender el conflicto, las experiencias previas, las connotaciones culturales generadas, y el contexto general que ha afectado.

Es de gran importancia la actitud solidaria, pensando en el otro verlo como un igual, tratar de satisfacer sus intereses y necesidades, es buscar el logro de metas y satisfacer los motivos del agredido y del agresor. Cuando se habla de solidaridad implica colaboración, apoyo y eficacia en la satisfacción de necesidades.

Otro aspecto relevante es la empatía, cuando nos ponemos en los zapatos de otros, cuando se puede entender las necesidades, deseos y puntos de vista del otro, se puede ver con mayor claridad el problema que perturba la calidad de vida de los actores.

Específicamente los profesores en las escuelas, requiere adoptar el sistema dado por Begona (1998) quien da ciertas pautas para el buen manejo de las problemáticas:

- Orientación hacia el problema
- Definición y formulación: quien, donde, cuando, porque.
- Posibles soluciones
- Toma de decisiones
- Puesta en práctica y verificación de la solución

Resolver un conflicto de manera pacífica requiere de un gran potencial educativo ya que promueve el desarrollo de soluciones conciliadoras, desarrollo de la tolerancia, desarrollo de habilidades sociales, autorregulación de emociones, utilización de elementos de justicia y cuidado y enriquecimiento de las relaciones interpersonales. Es necesario ver el conflicto como algo natural, que forma parte de las relaciones humanas, aunque parezca destructivo. En la resolución de conflicto son muy importantes las habilidades de quienes están siendo sus protagonistas y sus mediadores.

Los dos anteriores aspectos - mediación y resolución de conflictos se precisa a tomar como oportunidades para el crecimiento personal, en la medida que promueve la valoración propia y el reconocimiento del otro. Los conflictos se resuelven con el dialogo, con el respeto, la tolerancia, la responsabilidad, las habilidades sociales, la comunicación, la asertividad y la toma de decisiones. Aspectos fundamentales para que los educandos se formen integralmente y hagan la construcción de una convivencia armoniosa.

Por lo tanto las actitudes y comportamientos ante la resolución de conflictos se basan en la convivencia ciudadana en donde se desarrolle la sensibilidad, flexibilidad y asertividad, aspectos fundamentales para construir y preservar relación y ser más reflexivos en las actuaciones diarias, en cualquier espacio social.

## **2.2 Violencia escolar**

Este fenómeno no es de naturaleza colectiva, surge de la interacción social, en donde algunos pares toman actitudes de señalamiento contra una o varias víctimas, surge en cualquier momento y en cualquier lugar de la escuela; es más frecuente que ocurra en el aula, en donde el clima escolar y la cultura misma de sus miembro salen a flote con mayor facilidad, ya sea porque conviven en espacios reducidos o porque tienen la oportunidad de compartir muchas más experiencias personales y de vida. Su connotación es mucho más fuerte que en otros espacios institucionales que son abiertos y en donde en un momento dado pueden tener la libertad de desplazarse y evitar cualquier tipo de enfrentamiento.

En el tema de violencia escolar hacen inmersión muchos términos, que muchas veces es comprendido como violencia, generando confusión en sus definiciones:

(Diccionario Definiciones, 2013).

**Ira.** Se refiere a la furia y la violencia. Sentimientos negativos que generan enojo e indignación.

**Acoso moral.** Es una conducta de hostigamiento que genera una incomodidad en la víctima. Escolar, por otra parte, es un adjetivo asociado a la escuela y a los estudiantes. El acoso escolar, por lo tanto, es la persecución o el acorralamiento que uno o más niños llevan a cabo contra otro u otros dentro del establecimiento educativo.

**Intimidación.** Como un aviso previo a algún tipo de castigo o acción. Un ejército puede intimar al bando rival a rendirse antes de lanzar un nuevo ataque. Esto quiere decir que, si la intimidación es acatada, no se producirá tal ataque. En caso contrario, el bombardeo tendrá lugar.

**Hostilidad.** Implica una conducta abusiva y agresiva que puede reflejarse en violencia emocional o física, de mano de una sola persona, un grupo pequeño o una gran cantidad de gente y estar dirigida, de igual forma, a uno o más sujetos. Existe la hostilidad de una persona hacia otra, lo que supone un enfrentamiento entre dos sujetos, pero también la hostilidad de un país hacia otro (una situación que puede llevar a una guerra).

**Agresividad.** Es una tendencia a actuar o a responder de forma violenta. El término se encuentra relacionado con el concepto de acometividad, que es la propensión

a acometer, atacar y embestir. También se utiliza la palabra para referirse al brío, la pujanza y la decisión para emprender algo y enfrentarse sus dificultades.

**Rechazo.** Parte de una angustia emocional que siente la víctima, acompañado de ansiedad y depresión. Nace por la discriminación de uno o varios individuos por causas como bajo rendimiento escolar, incapacidad de ser socialmente activo con buen acople al grupo y mala comunicación.

**Definición de violencia escolar.** Contempla los actos que se ejercen con la intención de lograr una cosa a través del uso de la fuerza. La conducta violenta, por lo tanto, busca dañar física o mentalmente a otra persona para someterla,

Uno de los primeros teóricos en estudiar este flagelo fue Olweus (1998) quien define el término de violencia escolar como “una conducta directa o indirecta. Directa a través de manifestaciones físicas (atacar a los demás o dañar sus pertenencias) y verbales (insultar, poner motes, contestar en tono desafiante y amenazar o indirecta, mediante la propagación de rumores peyorativos acompañados de exclusión social).

### **2.2.1 Violencia y sus formas en la escuela**

La violencia escolar puede provenir de dos frentes; una por parte de los compañeros y otra por parte de los docentes. Esta violencia puede adquirir diferentes manifestaciones (Serrano y otra, 2005).

**Violencia educando – educando.** Es aquella utilizada por sus compañeros de aula o de la institución y se exterioriza de las siguientes maneras:

- Hurtos y robo de objetos: en todos los niveles económicos y sociales.
- Lesiones: desde golpes y empujones, hasta la utilización de armas de fuego.
- Ataque sexual: pueden producirse en zonas de baños u otros lugares.
- Homicidios: la portación de armas de fuego ha provocado homicidios en ámbitos educativos.

**Violencia maestro – educando.** Este tipo de violencia es muy delicada porque es ejecutado por un adulto y dirigida a un menor de edad, sus representaciones más frecuentes son:

- Física: Ha disminuido, notablemente en las últimas décadas, sin embargo se registran algunos casos aislados.
- Emocional: Consiste en humillaciones, violencia verbal, etiquetamiento de los alumnos como problemáticos.
- Expulsiones de alumnos de ámbitos educativos: La expulsión es una actitud violenta que pone de manifiesto la impotencia institucional.
- Relaciones confusas: Casos de relaciones impropias hacia los alumnos, cartas pasionales, caricias, abusos...
- Violencia del personal hacia los padres: Lamentablemente los padres son citados por los docentes y autoridades escolares para transmitir los aspectos negativos del alumno creando, muchas veces un círculo de incomunicación.



- Violencia entre el personal docente: La violencia entre docentes en un espacio educativo es una de las situaciones más delicadas y graves por los modelos que significan estos comportamientos para los alumnos.

### **2.2.2 ¿El porqué de la violencia escolar?**

Para que se produzca la violencia debe contar con escenarios propios que la generen ya sea a nivel familiar, la interacción del estudiante con la escuela, la calidad de relaciones entre educandos- institución – docentes, la influencia de los medios de comunicación, el conjunto de creencias, valores y estructuras sociales de las que forma y ha formado parte.

Generalmente cuando en la escuela se presentan estos fenómenos y se analizan de forma individual y en retrospectiva es usual encontrar vivencias familiares conflictivas, exposición violenta en los núcleos sociales en donde habita, facilidad para disponer de armas, integración a parches o bandas violentas, acceso a medios de comunicación violentos; fenómenos que se van haciendo habituales para el sujeto agresor. Aspectos que se convierten en parte de su desarrollo cognitivo y social.

Al respecto Díaz –Aguado (2004) asegura que hacen “falta condiciones que hubieran podido proteger de tales riesgos, como modelos sociales. Para mejorar la convivencia escolar y para prevenir la violencia, se debería intervenir lo antes posible (sin esperar a las graves manifestaciones que suelen alertar sobre dicha necesidad) y en

todos estos niveles”, desde este punto de vista hace acercamiento a una doble perspectiva:

**La perspectiva evolutiva.** La prevención debe fortalecer cuatro capacidades fundamentales que permitan al alumno: establecer vínculos de calidad en diversos contextos; ser eficaz en situaciones de estudio-trabajo, movilizándolo la energía y el esfuerzo preciso para ello, y obteniendo el reconocimiento social necesario; integrarse en grupos de iguales constructivos, resistiendo presiones inadecuadas; y desarrollar una identidad propia y diferenciada que le ayude a encontrar su lugar en el mundo y le permita apropiarse de su futuro.

**La perspectiva ecológica.** Trata de las condiciones de riesgo y de protección en los complejos niveles de la interacción individuo-ambiente, a partir de la cual se pueda diseñar la prevención con actividades destinadas a optimizar tanto el ambiente como la representación que de él y de sus posibilidades que tiene el alumnado, incluyendo los escenarios en los que transcurre su vida (escolar, familiar, de ocio...), las conexiones entre dichos escenarios, los medios de comunicación, y el conjunto de las creencias y de las estructuras de la sociedad.

### **2.2.3 Modos de prevención de la violencia**

La escuela como espacio social y de relación en donde se dan además de contenidos escolares, la asimilación básicamente de formas de estar, de comportarse y de relacionarse con las demás personas.

Prevenir la violencia en la escuela es contribuir a la obtención de diferentes tópicos de bienestar. Además, también proporciona al alumnado una experiencia de relación trascendente en los distintos espacios sociales en los que las y los escolares se desenvuelven en el presente y lo harán en el futuro.

Para prevenir la violencia en adolescentes Díaz- Aguado (2001) hace un aporte importante a través de un compendio de condiciones básicas para obtener resultados positivos en la convivencia social.

1. Adaptar la educación a los cambios actuales
2. Luchar contra la exclusión y desarrollar el sentido del proyecto de vida personal.
3. Prevenir la violencia reactiva y la violencia instrumental
4. Romper la conspiración del silencio sobre la violencia y construir la tolerancia desde la escuela.
5. Prevenir la violencia a través de los procedimientos disciplinarios
6. Ayudar a romper con la reproducción intergeneracional del sexismo y la violencia
7. Enseñar a rechazar la violencia e insertar dicho rechazo en una perspectiva más amplia: el respeto a los derechos humano.
8. Utilizar a favor los medios de comunicación en la prevención de la violencia.
9. Desarrollar la democracia participativa e incrementar la colaboración entre la escuela, la familia y el resto de la sociedad.
10. Superar el currículo oculto e incrementar la coherencia educativa

Además como lo afirma Tuvilla (2004), una manera de evitar la violencia escolar, es necesario fundar en las prácticas compromisos responsables de convivencia en la comunidad educativa apoyadas por una política de preventivas que tenga las siguientes características:

- **Coherencia.** Las actuaciones institucionales deben estar ligadas unas a otras.
- **Totalidad.** Implica que todos los miembros de la comunidad sean partícipes.
- **Orientación comunitaria.** Se orientan a desplegar esfuerzos concertados, duraderos y completos para la mejora de las relaciones sociales.
- **Complementariedad.** Interviniendo directamente con el alumnado más conflictivo.
- **Causalidad.** Orientar a la identificación de causas verdaderas profundas que originen estos comportamientos negativos.

Tuvilla asegura que para intervenir la violencia se puede hacer desde tres niveles.

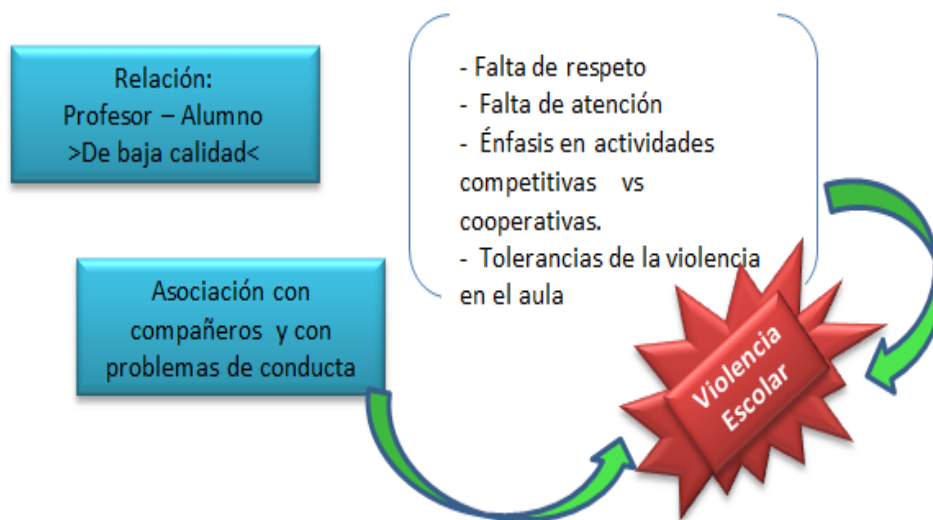
*Primaria.* Es la intervención que se hace antes de que ocurra.

*Secundaria.* Son las medidas inmediatas que se toman para dar respuesta a un acto violento.

*Terciarias.* Intervención centrada en la atención prolongada en actos individuales.

Casamayor (1999) afirma que gran parte de los conflictos violentos se dan por dos motivos por los maestros o por los compañeros; quienes influyen en forma directa.

Cuando el profesor se esfuerza por establecer contactos positivos con sus alumnos, les ofrece atención individualizada, les trata con respeto y les ofrece apoyo, disminuyen los comportamientos agresivos en el aula se dan estos aspectos por parte del profesor el educando vive en un aula de paz , mientras que por el contrario, cuando el profesor desatiende a sus alumnos y se comporta irrespetuosamente con ellos, fomenta la agresividad en el aula, aspectos que generan malestar entre los educandos. (Figura 2).



Figuras 2. Profesores y compañeros en la violencia escolar. Fuente: Casamayor (1999)

### 2.3 Que es la convivencia

“La convivencia es un aprendizaje: se enseña y se aprende a convivir. Por ello, la convivencia escolar es 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 apoderados, sostenedores”. Peñaloza(2011)

“En la dimensión educativa, el concepto convivencia permite un cierto análisis sobre los sentimientos y las emociones que se exigen para relacionarse bien con los demás. Se trata de sentimientos de empatía emocional y cognitiva, que se adquieren cuando el aprendizaje y el desarrollo siguen ciertas pautas sociales de apegos, reciprocidad afectiva y elaboración de criterios morales sólidos” (Ortega, 2003).

El Ministerio de educación nacional (2013) a través del manual de convivencia titulado Ruta para formar mejores ciudadanos, marca una ruta de cuatro pasos: promoción, prevención, atención y seguimiento como lo muestra la figura 3.



Figuras 3. Ruta para formar mejores ciudadanos. Fuente: Centro de noticias de la educación. MEN (20013)

“Se crea con el fin de formar mejores ciudadanos. Los ciudadanos del Siglo XXI que Colombia necesita. A partir de este nuevo apoyo gubernamental se trata de construir

las bases para una convivencia sana; formando hombre y mujeres con capacidad de contribuir a procesos de desarrollo económico, político y social que ejerzan una ciudadanía activa, reflexiva, crítica, participativa que convivan pacíficamente y en unidad, como parte de una nación prospera, democrática e incluyente” (MEN, 2013).

Ruta que se encuentra inmersa en la reglamentación de la Ley 1620 de 2013 "por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar" – se hará referencia más adelante en la fundamentación legal de la investigación.

La calidad de la convivencia educativa es un componente determinante en la configuración de la convivencia social, pues la comunidad educativa constituye un espacio privilegiado de formación y de ejercicio de la ciudadanía democrática que se pone en práctica a través del ejercicio de elección del gobierno escolar. Generando espacios idóneos para aprender a convivir juntos, aspecto esencial para formar una “cultura de paz” porque desde la niñez se establecen bases sólidas para una democracia auténtica y una ciudadanía activa y comprometida con el bienestar físico-psicológico y social.

De esta manera se hace que la escuela se constituya en una herramienta de comunicación dinámica, con aprendizajes asociados, con crítica constructiva y pensamiento abierto que lleven a transformaciones sociales que lleven a la formación de ciudadano responsables capaces de afrontar con acciones positivas los conflictos,

trabajar para la paz, respetar los derechos humano y la democracia; transformando a los centros educativos en escuelas pacificas de convivencia armoniosa.

### **2.3.1 Convivencia escolar desde la perspectiva de género.**

En el proceso de construcción de relaciones de paz se orienta el diario vivir a relaciones positivas escolar generando humanos positivos que tengan perspectivas de sociabilidad, apoyados por profesores y padres de familia que aporten constructos sociales para una sana convivencia escolar.

Los factores que pueden intervenir en una sana convivencia pueden ser los estereotipos sexistas a través de la revisión de los elementos más simples que se comparten desde el aula como lo afirma Biehl (2003), estos son:

- Revisión de textos escolares para eliminar los estereotipos de género en donde se incluya el aporte de las mujeres en diferentes áreas del saber cómo: historia, ciencia y arte entre otras.
- Incorporar en el currículo temas específicos relacionados con la mujer y sus decisivos aportes como la reproducción, la vida familiar y la intervención mediadora en la violencia doméstica.
- Aprendizaje de destrezas y actitudes necesarias para la vida doméstica en paz.
- Promoción de actividad física y deportiva de las mujeres, así como la participación en actividades asociadas al género masculino.



- La formación del profesorado de los miembros de la comunidad educativa, especialmente de las familias para lograr el entendimiento y la reflexión crítica sobre la desigualdad por motivos de género.
- La identificación de las propias actitudes hacia las diferencias de género (normas disciplinarias, roles asignados, tensión prestada...).

Aun en el siglo XXI a pesar de la intención que tiene la escuela y comunidad en general de contribuir con la igualdad de oportunidades en el desarrollo de cada individuo, de los grupos sociales y en general de todos los ciudadanos, es difícil evitar la zanja de oportunidades existente entre hombres y mujeres, en diferentes campos – laborales, deportivos y sociales. Excusándose en que por su constitución biológica el hombre y la mujer son diferentes; hecho por el cual no todos los oficios los pueden desempeñar las mujeres por ser el “sexo débil”, y es por esta razón que algunas vacantes han sido tradicionalmente asignadas para unos y otros como (secretarias, aseadoras....) para las mujeres y para los hombres (mecánicos, fontaneros, bomberos, constructores...). Para reproducir esta división de espacios y actividades de una generación a la siguiente se *inventó* lo que se conoce como *la dualidad de la existencia humana* (Bakan, 1966), “para la cual se enseñaba a cada individuo a identificarse con la mitad de los valores: los masculinos o los femeninos, como si fuera imposible aspirar a todos. Además de exigir la renuncia a la mitad de los valores, se le obligaba a comparar con la mitad de los problemas: a los hombres con la violencia, la falta de empatía, la tendencia al dominio y al control absoluto de otras personas; y a las mujeres con la dependencia, la debilidad, la sumisión y la pasividad. Para favorecer esta dualidad (de

espacios, valores y problemas), se separaba a los niños y a las niñas en contextos educativos segregados”.

Estos estándares asimilados desde la infancia establecieron repercusiones sociales y emocionales generando exclusiones en actividades, escenarios en la aceptación o rechazo de comportamientos en donde se valida de alguna manera la violencia psicológica con el mal llamado “sexo débil” generando condiciones de alto riesgo, que aumenta la probabilidad de problemas relacionales con la violencia de géneros.

Es necesario que en el siglo XXI se produzcan cambios significativos hacia la igualdad que lleven a una convivencia en donde todos hombres y mujeres tengan igual de oportunidades en las expectativas académicas y laborales, evitar el aplanchamiento y la limitación de las femeninas para que no sean vulnerables a emociones, depresiones y vulnerabilidad social. En donde como dice Diaz-Aguado(2009) “se exige tener en cuenta el cómo son las actitudes hacia el sexismo y la violencia entre el alumnado y saberlas superar en forma radical, jalando a la igualdad de género”. El resultado de alguno de sus estudios determinan:

- Los avances entre mujeres son mucho mayor que entre los hombres.
- Influencia significativa de los medios de comunicacion (cine y televisión) claramente superior a la influencia de la escuela en este tema.
- Mensajes de los medios sobre el sexismo y la violencia de género parece llegar de foma diferente a las y los adolescentes haciendose necesario ejecutar

maniobras pedagógicas que lleven al equilibrio del pensamiento en lo referente a la igualdad entre hombre y mujer.

### **2.3.2 El ambiente socioeducativo – escenario para mejorar la convivencia.**

En los ambientes educativos se generan problemáticas sociales entre sus actores que poco a poco se convierten en elementos indispensables para comprender la educación y la pedagogía en la historia pasada y presente de Colombia.

Para hacer la conexión de lo social y lo educativo se requiere del manejo de relaciones coordinadas como lo establece la sociedad y la cultura en diferentes espacios y tiempos. Para ello es necesaria la utilización de temáticas como: - reconocimiento de contexto y perspectivas históricas. Al tenerse en cuenta los contextos se debe trabajar con la educación en la historia de Colombia, de la internacionalización y en los escenarios, problemas y contextos posibles para un buen convivir, - las tecnologías de la información y comunicación TIC y la educación contemporánea, - la gestión, cultura y escuela y - la interculturalidad, multiculturalidad en una perspectiva educativa. (Viche, 2005).

El aspecto más relevante en la enseñanza-aprendizaje se halla en la formación de actitudes en los estudiantes, es allí en donde los docentes encuentran elementos que propician o entorpecen su labor en el aula. De acuerdo a sus actitudes, los estudiantes estarán o no dispuestos a producir cambios en su vida personal y en su contexto social inmediato.

Según lo anterior, González (2006) describe una actitud como una disposición interna duradera y aprendida que sustenta respuestas favorables o desfavorables de una persona hacia un objeto determinado, ya sea social o de otro orden. Se construye como producto de todas las experiencias del individuo, directas o mediatizadas con dicho objeto según la influencia social y educativa que lo rodee. Además destaca que las actitudes no son innatas, son aprendidas y sólo se pueden medir a través de expresiones verbales o de la conducta observada, es decir, “el rechazo o aceptación de un evento u objeto es observable”.

Al respecto, señalan que las actitudes están integradas por tres componentes:

**Componente Cognitivo.** Es la representación o percepción de un objeto, evento o situación que tiene el individuo.

**Componente Afectivo.** Es una combinación de sentimientos y emociones a favor o en contra hacia un objeto social personal de valores (sociales, educativos, religiosos, etc.).

**Componente de Acción o Conducta.** Está constituida por la predisposición a actuar de cierta manera ante una situación o evento según la influencia social o educativa a la cual ha sido expuesta el individuo, influye en ello las habilidades individuales. Es una combinación de los componentes cognitivo y afectivo.

Tal como lo expresa González sobre el modelo de Hovland (preparado con la intención casi exclusiva de organizar los elementos y variables del cambio de actitud

producido por la comunicación social) muestra la relación entre el estímulo y los tres componentes de las actitudes, los cuales se interrelacionan y, por ende, se pueden inferir las actitudes que se manifiestan a través de las acciones, respuestas, expresiones verbales o conductas manifestadas por el individuo. (Figura 4)

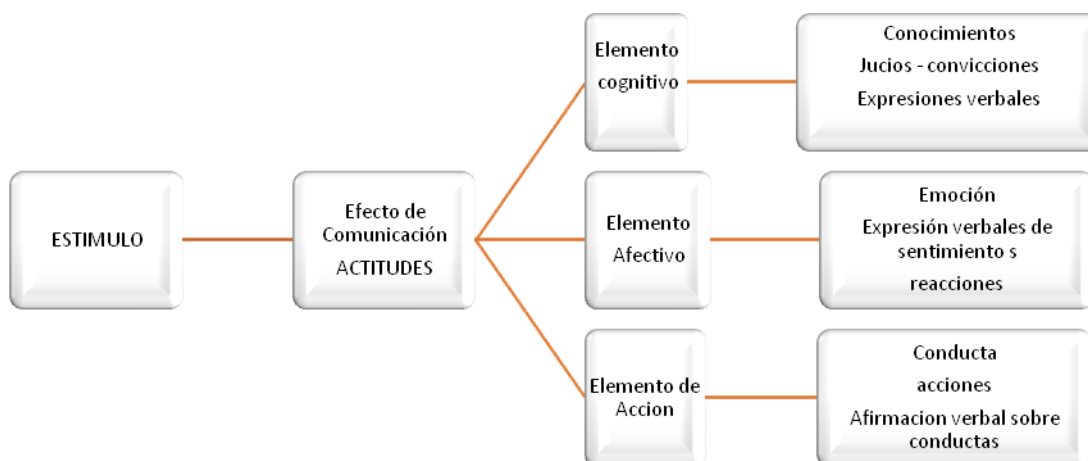


Figura 3. Modelo de Hovland. Fuente: González (2006)

Como resultado de esto, las actitudes son relativamente estables pero están sujetas a cambio. Brito (2003), señala que una nueva información (en el orden social o educativo), experiencia o conducta emitida por una persona frente a determinadas situaciones, puede modificar una conducta o una respuesta social o educativa, crear un estado de incongruencia entre los tres componentes que integran las actitudes y lograr un cambio de esa actitud, ya sea o no favorable.

Es decir, las actitudes se aprenden durante la socialización y se van fortaleciendo y/o cambiando a lo largo de la vida, esto va a depender de las interacciones que tenga el individuo con personas que profesan una actitud determinada, lo cual condicionará su percepción hacia un objeto o situación específica. Añade este autor que, para modificar las actitudes negativas es necesario el contacto con personas que posean actitudes positivas ante los mismos.

### **2.3.3 Prácticas de autorregulación y construcción de la convivencia.**

Al trabajar en convivencia se repiensa el concepto de “educación” que en muchos casos solo se limita a lo cognitivo dejando de lado aspectos tales como las acciones y las concepciones actitudinales y comportamentales que llevan al manejo apropiado de una convivencia en paz. Se entiende que el educar va más allá, se requiere dar respuesta a las necesidades de toda una comunidad educativa, que lleve a reflexionar y a buscar actitudes y aprendizajes con base en el control de reacciones, réplicas, apasionamientos e inmadurez en los actos habituales. Hoy en día una de las preocupaciones más relevantes en los contextos educativos es el trabajo en la mejora de relaciones personales las cuales inciden directamente en el clima escolar y en forma directa en el aprendizaje.

Cuando se piensa en el trabajo hacia el logro de mecanismos de auto- regulación y prácticas para el alcance de una convivencia se piensa en aspectos tales como:

- Contribuir con espacios que generen seguridad, afecto, respeto, comprensión, solidaridad, lo ideal es que partan de la misma aula.

- Que cada miembro del grupo sienta pertenencia al grupo y al centro escolar, en donde cada miembro sienta que está integrado y tiene derecho a equivocarse.
- Avanzar hacia una comunidad multicultural en donde la colaboración y la solidaridad sean lo común y la diferencia sea en la proposición de valores para la convivencia.
- Trabajar los pactos de convivencia en donde se refuerce la necesidad de aceptar y cumplir las normas, para forjar bases de la convivencia, guías para autorregular los comportamientos.
- Desarrollar campañas prácticas de socialización y trabajo en grupo en los espacios recreativos.
- Encaminar a los procesos de mediación como recurso para resolver las diferencias que llevan a los enfrentamientos.

Si en la escuela se logran buenas prácticas de convivencia se pueden desarrollar las competencias necesarias para controlarse emocionalmente, solucionar problemas interpersonales y asegurar su formación en valores y crecimiento moral ayudando al desarrollo personal y social.

#### **2.4 Definición de competencias.**

El portal de educación Colombia aprende (2013) define las competencias como “los conocimientos, habilidades y destrezas que desarrolla una persona para comprender, transformar y participar en el mundo en el que vive; son condiciones estáticas, sino que es un elemento dinámico que está en continuo desarrollo. Puede generar, potencias.

Apoyar y promover el conocimiento”. Las competencias permiten desarrollar lo científico, lo comunicativo y lo ciudadano. Aspectos que ayudan a contribuir a la consolidación de las políticas de calidad y busca mover a los distintos actores educativos alrededor de la importancia de diseñar, implementar, seguir y evaluar estrategias para el desarrollo de las competencias en los adolescentes del sector educativo.

Delors (1996) presenta un informe para la Unesco allí analiza la educación del siglo XXI, en donde establece cuatro pilares fundamentales para desarrollar en la educación: “saber hacer, saber conocer, saber ser y saber convivir; por otro lado Vasco (2005) analizó las competencias educativas para el currículo en donde las define como el “aprender a convivir, aprender a ser uno mismo y aprender a hacer y emprender y por ultimo Monero (2005) propone cuatro ámbitos con potenciales donde encharca las competencias básicas que cualquier ser humano debe poseer: “aprender a buscar información y a aprender, aprender a comunicarse, aprender a colaborar a los otros y aprender a participar en la vida pública”.

#### **2.4.1 Qué es la competencia social.**

*El concepto de competencia en educación* resulta de las nuevas teorías de cognición y básicamente significa saberes de “construcción”, puesto que todos los procesos giran alrededor del “conocer” y transcriben un “saber” llevando a mejorar el actuar de los individuos en todos los escenarios.



*Tabla 8 Esquema de competencias*

| DELORS   | VASCO                     | MONERO                                     |
|----------|---------------------------|--|
| Conocer  | Pensar y aprender         | Aprender a buscar información y a aprender |
| Hacer    | Comunicar                 | Comunicarse                                |
| Ser      | Convivir                  | Colaborar con otros                        |
| Convivir | Ser uno mismo y emprender | Aprender a participar en la vida pública   |

*Fuente: Autores referenciados*

Existen un sinnúmero de definiciones pero por la connotación que ha tenido en temas pedagógicos y educativos se toma la definición dada por Gardner (1998) a través de la teoría de las inteligencias múltiples distingue de la siguiente manera las competencias que le corresponden desarrollar los alumnos en el área socio educativo.

- **Producción.** Hacer una composición o interpretación de los saberes en forma creativa e imaginaria
- **Percepción.** Efectuar distinciones o discriminaciones desde el pensamiento.
- **Reflexión.** Alejarse de la propia producción e intentar comprender los objetivos, motivos y dificultades y efectos conseguidos.

Gardner afirma que quien distingue y discrimina desde el pensamiento y desde un marco conceptual que fundamente la relación entre las habilidades, los

procedimientos cognitivos y los valores, las competencias se acercaran a la idea de un aprendizaje total en la que se lleva a cabo un triple reconocimiento:

1. Reconocer el valor de lo que se construye
2. Reconocer los procesos a través de los cuales se ha realizado tal contracción  
(Meta cognición)
3. Reconocerse como la persona que ha construido.

Las competencias sociales (Cortina, 2000) que afecta la atención a los conflictos están:

1. *Baja asertividad.* Hablar de forma poca contextualizada, en donde el otro se siente atacado, provoca agresividad y no se pone límites cuando se sobrepasa.
2. *Baja empatía.* Dificultad para ponerse en el lugar del otro, desde el punto de vida de las ideas, pero especialmente de los sentimientos. No saber leer que hay en cada persona detrás de la agresividad o prepotencia que muestra que fragilidades o debilidades tiene en sus necesidades o deseos.
3. *Prejuicios.* Las creencias negativas de los otros con relación a sí mismo. Estar a la defensiva, prevenido ante cualquier cosa que haga el otro pensar que tiene una intención. Existe dificultad para perdonar.
4. *Impulsividad y bajo autocontrol*
5. *Inflexibilidad*

## **2.4.2 Competencias del mediador de conflictos.**

Cualquier sujeto que desee mediar en la resolución de conflictos escolares debe trabajar con tres tipos de competencias. Hará generar un enfoque pedagógico en su intervención; que lleve al aprendizaje de mejora en sus acciones.

**1. Competencias valorativas.** Para garantizar un clima de convivencia escolar saludable, se debe recurrir a la dimensión preventiva de conflictos. Para ello se requiere de la capacidad a los actores institucionales que apoyen desde lo curricular y ejerza mediación desde el aula en los enfrentamientos que puedan surgir en forma espontánea. Buscando ante todo una dinámica que jalonee la institución hacia la mediación y no hacia el conflicto. Haciendo que el adulto intervenga en forma oportuna ante la crítica a la esencia del ser o la agresividad injustificada ante determinados compañeros y los corrija antes que se incremente, y se sobrepasen límites de respeto hacia el otro llevando al matoneo.

- Da un valor a la palabra, a los pactos colectivos y establece consecuencias.
- Da límites y normas de convivencia, no permite el irrespeto ni lo injusto en la interacción social.
- Conoce la percepción de los grupos sobre sus propias dinámicas e interviene permanente.
- Hace explícito los valores que están en juego
- Genera responsabilidades individuales y colectivas

**2. Competencia cognitiva.** Un mediador de conflicto, requiere asumir una posición más cognitiva que emotiva, en donde analice en forma racional la situación, buscando al máximo la imparcialidad en sus acciones, viendo con profundidad y nitidez los elementos que llevaron a la situación. Actuando de manera neutral y reflexiva, ejercitando su poder de escucha, de hacer explícito lo implícito y lograr modificar los comportamientos de tal modo que garantice el desarrollo de toma de conciencia personal y colectiva.

- Genera reflexión, diferencia el compromiso de cada parte, plantea alternativas.
- Poder de argumentación a través del pensamiento dialectico.

**3. Competencia práctica.** Es llevar a los sujetos implicados en el conflicto hacia el pensamiento dialectico, el cual incluye el principio de la incertidumbre, que se contrapone a la mirada extremista, reconociendo que no existen verdades absolutas y comprender, otro propósito es favorecer los debates de tipos sociales e ideológicos desde el punto de vista de medición pedagógica.

- Plantea estrategias de mediación moral y afectivas
- Propende al cambio de la rivalidad vs cooperación y solidaridad
- Interviene en las dinámicas de agresor, víctima y espectadores
- Propicia la comunicación asertiva

### **2.4.3 Aprendizaje de la competencia social y su influencia en la resolución de conflictos.**

“El comportamiento de las personas está determinado en gran medida por el ambiente en el que se desenvuelven; esto significa que aprendemos la mayor parte de nuestros repertorios conductuales, o lo que es lo mismo, nos adaptamos a las demandas del contexto” (Aula fácil, lección 6).

La competencia social no es una excepción, y tiene mucho de aprendida; a lo largo de la vida vamos aprendiendo y configurando la forma de relacionarse con los demás. En este aprendizaje hay dos variables fundamentales implicadas:

- La propia conducta que se aprende (lo que las personas hacemos, pensamos, decimos, sentimos.)
- La conducta de los demás, la reacción de los demás ante lo que hacemos.

Teniendo en cuenta el Aula fácil, lección 6, hay tres formas de aprendizaje:

1. A través de las consecuencias del comportamiento. Se aprenden en función de las consecuencias que tienen. Este tipo de aprendizaje sigue unas leyes, siendo las más importantes:
  - a. Toda conducta que tiene como consecuencia algo positivo para nosotros tiende a repetirse en el futuro.
  - b. Una conducta que no obtiene ninguna recompensa tiende a desaparecer.

2. Por observación. Muchos comportamientos se aprenden por observación, imitando lo que hacen los demás. En lo que a la competencia social se refiere, esto es especialmente relevante en los niños. Si desde niños observamos a modelos que resuelven los conflictos sin agresividad, que expresan de manera adecuada emociones es más probable que se haga adulto.
3. Por asociación de situaciones y de estímulos. Cuando se vive una situación desagradable, el simple hecho de coexistir con otras situaciones parecidas, con estímulos similares, por tanto, puede hacer que se genere igual de malestar que la primera vez. Una persona que haya sufrido un accidente de coche, puede llegar a ponerse nerviosa por el solo hecho de montarse de nuevo en un coche, aunque no esté arrancado.

La competencia social tiene una notable influencia sobre el modo en que se solucionan los conflictos y las relaciones que se establecen en el aula. Las competencias sociales ayudan a mejorar las aptitudes necesarias para tener un comportamiento adecuado y positivo que permitan afrontar eficazmente los retos de la vida diaria. Estos comportamientos o tipos de pensamientos que llevan a resolver situaciones de una manera efectiva, es decir, aceptable para el propio sujeto y para el contexto social en el que está. Las competencias sociales, pueden considerarse como vías o rutas hacia los objetivos del individuo y sociales.

## **2.5 Fundamentación legal de la investigación.**

Dentro del marco jurídico y político que ayudan a una sociedad en la formación de la cultura ciudadana, en Colombia se han instituido varias reglamentaciones porque se ha sufrido en gran medida procesos conflictivos que nacen desde el mismo núcleo familiar y se ha ido dispersando por el país y en los últimos tiempos ha hecho incursión a la escuela.

A partir de la promulgación de la Constitución Política de Colombia; específicamente en el título II del artículo 13, se han orientado las normas sociales que buscan mejorar el valor de la vida, el trabajo, igualdad y convivencia; aspectos que llevan a formar sujetos de paz, ciudadanos y seres capaces de crear conciencia democrática, para que trasciendan socialmente como sujetos de equidad y coadyuven a la sana convivencia personal y social.

A nivel educativo la Ley 115 de Educación Nacional de 1994. Ha reglamentado en los pactos de convivencia, consagrando los derechos y los deberes de los educandos y de la comunidad educativa. En primera instancia fue configurado como un manual, pero en las instituciones educativas dando cumplimiento a los derechos fundamentales optaron por “pacto”, en donde los implicados hacen lo posible por mediar sus diferencias y pactar sus acciones de mejora.

Por otra parte, en Colombia se creó Ley 1620 como producto de las continuas agresiones presentadas dentro de los recintos educativos. Es llamada Ley de convivencia escolar cuyo objetivo es la formación de ciudadanos activos que aporten a

la construcción democrática, participativa, pluralista e intercultural; buscando la formación de los derechos humanos y de competencias ciudadanas, que faciliten la formación de sujetos que generen ambientes escolares y sociales confortables y armónicos, como lo señala en su artículo 34.

Estos instrumentos facilitan la puesta en marcha de los planes de convivencias sociales y escolares. Contribuyendo en la construcción de “escuelas de paz”

### **3 Metodología**

Una de las partes del desarrollo del objeto de investigación es el capítulo de metodología. Su propósito es conocer las relaciones sociales existentes en el colegio de las Hermanas Betlhemitas de Bucaramanga; aspecto esencial para conocer las realidades humanas que circundan al diario vivir de los miembros del curso noveno grado de la institución. Para su interpretación y análisis se hace necesario realizar las siguientes tareas: adelantar un proceso de recolección de datos, para ello se trabaja con un diseño de investigación que incluye la selección de la metodología de investigación, las técnicas de recolección, análisis de la información y el muestreo.

La metodología es la estrategia de investigación que se adopta para responder a las preguntas de investigación de índole cualitativa. La cual se apoya en la etnografía y en diferentes técnicas de recolección y de análisis. Procesos sistemáticos que se convierten en el sostén de respuesta de la problemática conflictiva existente en la población objeto de estudio.



La problemática conflictiva representada en diferentes espacios, se ha constituido en un problema social por resolver, porque como lo asevera Mason, (2000, p. 82-102) “...se exige por tanto soluciones colectivas a todo tipo de agresiones, más aun por la inmersión que ha cursado en la escuela”.

Tal como se señala en los primeros capítulos, el objetivo de este trabajo es la búsqueda de mejoramiento social en el Colegio Bethlemitas, la cual se debe fortalecer desde las bases - cuando el sujeto está en la niñez y adolescencia-, para que de ésta manera se enriquezca la sociedad a través de la construcción de “escuelas de paz”. De tal manera que a través de diferentes estrategias se puedan enriquecer desde el currículo y con el apoyo de proyectos transversales, aquellos entornos sociales vulnerables, por ecos comportamentales conflictivos, como ocurre en el Colegio Bethlemitas en el grado noveno; punto de origen del presente trabajo de investigación y para conseguirlo se realizaron actividades que se describen en este capítulo.

Se inició exponiendo la caracterización de la investigación cualitativa y los aspectos generales de etnográfica y las etapas, la cual se seleccionan como metodología de investigación por ser conveniente según su concepción “método de investigación por el que se aprende el modo de vida de la unidad social. A través de la etnografía se persigue la descripción -reconstrucción analítica de carácter interpretativo de la cultura, formas de vida y estructura social del grupo investigado” (Gil, y García. 2009). Por último se describen los instrumentos y procedimientos del estudio.

### **3.1 Enfoque de la investigación.**

Por tratarse de acciones, actitudes, pensamientos y prácticas, el objeto de estudio de esta investigación es de carácter social, en ella se entrecruzan, diversas disciplinas del saber en dónde es imprescindible hacer la búsqueda de un método de investigación que circunde las necesidades aquí expuestas.

Solo desde sus acciones, desde sus manifestaciones inmutables, desde el efecto que produce en otros, puede el hombre aprender sobre sí mismo; así que aprende a conocerse solo por la vía circular de la comprensión. Lo que fuimos, cómo nos desarrollamos y nos convertimos en lo que somos, lo aprendemos por la forma en que actuamos, por los planes que una vez seguimos, por la forma en que nos sentimos en nuestra vocación, por los antiguos y caducos conocimientos, por los juicios que hace tiempo se nos hicieron... Nos comprendemos, a nosotros y a los otros, cuando transmitimos nuestras experiencias vividas a todo tipo de expresión propia y a las vidas de los demás. (Dilthey, citado en Stakes, 2007, p. 41)

Para el logro de esta meta se requiere comprender a profundidad los fenómenos existentes en el entorno y construir realidades, para ello se hace necesaria la elección de un enfoque metodológico que dé una mirada social a la problemática existente.

El enfoque cualitativo, se desarrolla en ambientes naturales y en concordancia con el contexto. Este tipo de exploración se realiza para comprender las perspectivas de los participantes y los fenómenos. Se fundamenta en bases filosóficas y teóricas; dando una mirada a la cultura, a los fenómenos, a las historias de vida, a la interacción social

de la población a través de la hermenéutica, con el análisis de discursos, contenidos y textos, representándose a través de la investigación etnográfica, la investigación acción y la investigación acción participación, entre otras.

“La metodología cualitativa se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable”. (Taylor y Bodgan, 2002).

Plantean que los rasgos del método cualitativo son: inductivo (descubrimiento y el hallazgo), holístico (actores y contextos se ven en perspectiva total), interactivo y reflexivo (el investigador es sensible a los efectos que causan su estudio), naturalista (se centran en la realidad), no impone visiones previas (quien investiga se aparta de sus propias creencias perspectivas y predisposiciones), abierta (no excluye la recolección y el análisis de datos y puntos de vista distintos), humanista (capta información desde la percepciones, concepciones y actuaciones de quien lo protagoniza) y por ultima rigurosa (los investigadores buscan resolver los problemas de validez y confiabilidad por las vías exhaustivas del análisis detallado y profundo, de interpretación y sentidos compartidos). (Taylor y Bodgan, 2002, p.41)

Montero-Sieburth, M. (1993) al referirse a la investigación cualitativa lo hace desde la comprensión de unas características: Comprender múltiples realidades, que reflejan bases históricas, psicológicas, ideológicas y lingüísticas, presenta una visión del mundo holística, al concebir a la investigación como una problemática integral, se caracteriza de acuerdo a un enfoque particular, ya sea etnográfico, reflexivo, interpretativo, es interdisciplinaria, derivada de las disciplinas de psicología,

antropología, sociología, sociolingüística, etnografía, etc. Responde a situaciones de índole sociopolítico como proceso y producto de la investigación.

Fraenkel, J. & Wallen, N. citado por Vera, L, (2008), presentan cinco características básicas que describen las particularidades de este tipo de estudio.

- El ambiente natural y el contexto que da el asunto o problema es la fuente directa y primaria, y la labor del investigador constituye ser el instrumento clave en la investigación.
- La recolección de los datos es mayormente verbal -cualitativa que cuantitativa.
- Los investigadores enfatizan tanto los procesos como los resultados.
- El análisis de los datos se da más de modo inductivo.
- Se interesa mucho saber cómo los sujetos en una investigación piensan y que significado poseen sus perspectivas en el asunto que se investiga.

El trabajo en investigación cualitativa tiene como ventaja estudiar el fenómeno en el escenario natural, facilitando una comunicación más directa entre los actores de la investigación. “Este método es de carácter descriptivo - interpretativo. Descriptivo porque se interesa por representar lo que realmente pasa con los educandos del aula objeto de estudio, e interpretativo porque, además de decir lo que pasa, se analiza y comprende la realidad social existente” (Sandoval, 2002). Aspectos que hacen acercamiento al método etnográfico. La etnografía es un enfoque en el cual se combina tanto los métodos de observación participativa como las no participativas con el propósito de lograr una descripción e interpretación holística del asunto o problema,

durante un periodo de tiempo determinado; en donde es vital la acción que realiza el investigador en el estudio del grupo social.

El énfasis de esta metodología es documentar todo tipo de información que se da a diario en una determinada situación o escenario, observar y llevar a cabo entrevistas exhaustivas y continuas, tratando de obtener el mínimo de detalle de lo que se está investigando. Su relevancia es que permite ver muchos aspectos subjetivos difícil de cuantificar o de medir objetivamente. Tiene carácter fenomenológico porque explora los contenidos de la conciencia de cada sujeto, buscando en ellos lo real, lo ideal y lo imaginario; solamente estudia lo dado.

Sandoval, C, (2002, p. 60) concreta que “la etnografía siempre está orientada por el concepto de cultura y tiende de manera generalizada a desarrollar conceptos y a comprender las acciones humanas desde un punto de vista interno”. La etnografía se caracteriza Atkison, P. y Hemmerseley, M,( 1994 ) citado por Sandoval, C. (1996, p. 62): por hacer - Un fuerte énfasis en la exploración de la naturaleza particular de los fenómenos sociales, más que en llevar a cabo pruebas de hipótesis acerca de ellos, - Una tendencia a trabajar primariamente con datos “inestructurados” esto es, datos que no se han codificado de manera previa a su recolección en un conjunto de categoría analíticas cerradas, - Una investigación de un número pequeño de casos, a veces solo un caso , en detalle, y – Un análisis de datos involucra la interpretación explícita de los significados y funciones de las acciones humanas, producto que toma la forma de descripciones y explicaciones verbales.

Es relevante considerar que en la etnografía, el investigador se constituye en el principal instrumento de investigación, puesto que realiza una actividad sistemática de observación, es quien elabora notas, hace entrevistas, analiza los datos y los interpreta. Se dedica a interpretar lo que observa. El investigador debe describir la vida cotidiana en el escenario del trabajo, así como tratar de identificar el significado de las acciones desde los puntos de vista de los propios actores.

La etnografía educativa en un sentido amplio como lo asegura Goetz, J. y Lecompte M.D. (1988) comprende “los estudios antropológicos sobre enculturación y aculturación, los estudios de sociología sobre socialización y educación institucionalizada y los estudios psicológicos acerca de la cognición y el aprendizaje sociocultural y del desarrollo del niño y del adulto. Ha existido un interés en desarrollar y aplicar las teorías sobre el cambio educativo, la enseñanza escolar, las relaciones sociales y la organización”.

La etnografía se centra en explorar los acontecimientos diarios en la escuela aportando datos descriptivos acerca de los medios y contextos de los participantes implicados en la educación y así descubrir patrones de comportamiento de las relaciones sociales dinámicas como las que se producen en el contexto educativo. Para el rescate de la información se hace por medio de encuestas, realizando un análisis de las actitudes y acciones dentro del aula de clase, mediante observaciones no participativas, lo cual implica abstenerse de intervenir durante el desarrollo de las sesiones y manteniéndose abierto a los eventos incidentes en el aula para su posterior interpretación. La etnografía educativa proporciona información importante, ya que el objetivo de ésta es aportar

valiosos datos descriptivos de los contextos y creencias de los participantes en estos escenarios educativos.

Las fases de la etnografía educativa contemplan seis aspectos (Murillo, J. y Martínez C. 2010):

1. *La selección del diseño.* Se parte de un proceso flexible y abierto para acercarse al fenómeno, comunidad o situación a estudiar, atiende la recolección de información necesaria.
2. *Determinación de técnicas.* Se trabaja con la observación participante considerada la más importante estrategia de obtención de información, describe grupos sociales y culturales a través de la vivencia de las experiencias de las personas explicadas. Además como la etnografía mira, pregunta y encamina se utilizan otras técnicas como las entrevistas (estructuradas o semiestructuradas) en donde se tiene en cuenta la perspectiva de los participantes y el análisis de contenidos (documentales o culturales) de la situación planteada.
3. *Acceso al ámbito de investigación o escenario.* Al hacer la inmersión se define la intencionalidad en base al objetivo de la investigación, para ello hay que plantear de las estrategias de entrada a utilizar. Se puede hacer formal (a través de permiso) o informal (por alguna conexión amistosa).
4. *Selección de los informes.* Se establecen relaciones de confianza y abiertas con el informante, estableciendo receptividad con ellos (rapport). Es muy importante detectar los informantes claves que aporten en forma profunda a la investigación.

5. *Recogida de datos y tiempo de inmersión en el escenario.* Se hace un chequeo o revisión continua de los datos. Los datos son generalmente registros escritos descriptivos – narrativos.
6. *El procesamiento de la información recogida.* Se va realizando a lo largo del estudio, recogiendo datos y análisis unidos, puesto que se observa y se interpreta paralelamente. Haciendo la construcción o generación de categorías. Análisis, interpretación. Elaboración de conclusiones y redacción del informe correspondiente.

Tesis que se convierte en descriptiva, etnográfica con corte transversal puesto que la información se recaba en un momento del tiempo.

### **3.2 Participantes.**

Para realizar la investigación se trabajará con un universo de estudiantes del Colegio de las Hermanas Bethlemitas de la ciudad de Bucaramanga, “colegio que lucha en su quehacer diario por el buen manejo de contenidos, enseñanza de valores, organización y estructuras ordenadas y disciplinada de cada uno de sus miembros educativos” (invivo de Margarita Arias, Coordinadora, 2013)

Se ha limitado la investigación a una muestra representativa de profesores y alumnas de la sección de secundaria del grado noveno, por cuanto éstas además de estar más tiempo en el colegio, porque cumplen con jornadas deportivas, artísticas, de porrismo y horas sociales, entre otras. Además tienen también una marcada problemática en el desarrollo de sus actividades académicas y lúdicas diarias que



ocasionan roses y discrepancias (“poco comunes en el colegio” como lo afirma la Coordinadora Margarita Arias); inherente a esto, son niñas con más capacidad de análisis, crítica y reflexión por el rango de sus edades; por lo que pueden contribuir con mejor calidad a la investigación que se realizó. La muestra presenta las siguientes características:

*Tabla 9 Universo de población de estudiantes y profesores. Nueve 1.2013*

| <i><b>PARTICIPANTES</b></i> | <i><b>AULA</b></i> | <i><b>EDADES</b></i> | <i><b>NUMERO</b></i> | <i><b>SEXO</b></i> |
|-----------------------------|--------------------|----------------------|----------------------|--------------------|
| <b>ESTUDIANTES</b>          | NOVENO             | 14-16                | 25                   | FEMENINO           |
| <b>PROFESORES</b>           | NOVENO             | 25-40                | 6                    | FEMENINO           |
|                             |                    |                      | 7                    | MASCULINO          |

*Fuente. Base de datos de las Directivas del Colegio de las Hermanas Bethlemitas.*

### **3.3 Instrumentos**

La problemática en la convivencias diaria, adquirida por los diferentes medios del entorno social, llevan a entorpecer, las acciones, actitudes y prácticas de los educandos del objeto de estudio señalado anteriormente. Es por eso que este proyecto de investigación se orienta al trabajo de los aspectos sociales a través de una investigación cualitativa, recurriendo al método etnográfico.

Para obtener el máximo de los indicadores posibles de la investigación se utilizó tres instrumentos y procedimientos principales: la encuesta, observación no participante y la entrevista, los que se describen a continuación. Sandoval, C, (1998, p.129).

*La observación participante.* Es utilizada por el investigador como herramienta esencial para hacer la ubicación sociocultural que pretende estudiar. Se constituye como un registro estructurado de los elementos básicos de la realidad social objeto de análisis, focaliza la etapa de análisis en profundidad, es muy útil cuando el tiempo de investigación es limitado. Las pautas de observación han sido catalogadas como patrones de búsqueda, en situaciones socio-culturales que incluyen entre otras cosas:

- Caracterización de las condiciones del entorno físico y social
- La descripción de las interacciones entre actores
- La identificación de las estrategias y tácticas de interacción social
- La identificación de las consecuencias de los diversos comportamientos sociales observados. Las que deben ser corroboradas a través de una fase de observación participante o mediante el empleo de entrevistas directas con los actores sociales correspondientes. (ver apéndice B)

*La encuesta.* Es una técnica que se preocupa por el análisis de las dimensiones culturales de la realidad humana sometida a investigación. Cumple con la recolección de datos en forma continua, sirve como soporte al proceso de recolección de información en forma focalizada y selectiva.

*La entrevista.* Pueden ser estructuradas o semiestructuradas. La entrevista estructuradas es la más convencional, se caracteriza por la preparación anticipada un cuestionario guía que se sigue en la mayoría de la ocasiones de una forma estricta aun en su orden de formulación. Es un instrumento que se caracteriza porque se puede llevar

una secuencia en la información que se recoge, se obtienen datos completos sobre el tema y es muy fácil de corroborar los datos. (Ver apéndice C)

*El cuestionario.* Cumple varias funciones, dice McCracken, G. (1998), su primer papel es asegurar que el investigador cubra el tema, en el mismo orden, para cada entrevistado, preservando de manera consistente el contexto conversacional de cada entrevista. La segunda función, es cuidar el itinerario, requerido para mantener la distancia con el entrevistado. La tercera función consiste en, establecer los canales para la dirección y delimitación del discurso. La cuarta función es permitir al investigador prestar toda su atención al testimonio de su entrevistado.

El cuestionario de la entrevista busca proteger la estructura y objetivo de la entrevista, de manera segura sin perder el “hilo de la conversación” (Ver apéndice D)

*Notas de campo.* Son consideradas registros sencillos, producto de la observación directa, proporciona una base de datos y claves cualitativas, en donde se utiliza lenguaje cotidiano, de las observaciones realizadas y de información relevante tomada en el espacio que se desea estudiar y su entorno (Mckerman, J. 2009) (Ver apéndice E)

*Análisis documental.* Esta técnica permitió conocer seguimientos a la problemática conflictiva del aula noveno grado, ya sea como individuos o como integrantes de comunidad. Los documentos sometidos a análisis cualitativo son los observadores, actas, e incumplimiento al pacto de convivencia escolar. (Ver apéndice F)

Los instrumentos señalados facilitarían la medición, codificación y validación de la información recogida. Hernández S. E. (2010)

### **3.4 Procedimiento para recolección de datos.**

En esta fase se presenta la forma de recolectar datos. Con el propósito de responder al problema planteado. Esta información busca dar significado a las conductas de los sujetos de estudio visualizados. Partiendo de estas premisas se siguen los siguientes pasos.

- a. Para la determinación de la problemática se hizo ingreso en las instalaciones de la institución, previo permiso de la Rectora la Hna. Flor Elba Arias, quien permitió poder hacer un diagnóstico con estudiantes y profesores de la institución; para posterior estudio de investigación. (Ver Apéndice J )
- b. Focalización del grupo potencial a estudiar.
- c. La información que se obtiene del contexto seleccionado se basa en la interacción verbal entre los actores educativos, interacción con el investigador, la gesticulaciones entre unos y otros (docentes – alumnos), y las posturas en los grupos de estudio o trabajo de las educandas del nivel noveno grado.
- d. Notas de campo. Se han tomado en insitu, o después del suceso observado, con el único fin de dar un tratamiento fiel a la realidad observada para ello se utilizó anotaciones y uso de grabadora.

- e. Se hace consenso de las pautas de ingreso y aplicación de instrumentos para recolección de datos: entrevistas, cuestionarios, encuestas y observación directa.
- f. Por otro lado se visualiza en forma directa los documentos institucionales (observador, agendas, talonario de citaciones y actas de sanción y compromiso).

### **3.5 Estrategias de análisis de datos.**

Inmediatamente después de emplear los diferentes instrumentos y de recoger la información a partir de las técnicas e instrumentos ya expuestos, se procedió a la realización de análisis de los datos obtenidos, del material para de esta forma proceder a la “asimilación” de la información. Goetz, J.P. y Lecompte, M.D. (1988). Quienes a su vez sugieren unos modos genéricos de pensar los datos y manipularlos, a lo que llama teorización: “Es un proceso cognitivo consistente en descubrir o manipular categorías abstractas y relaciones entre ellas. Es indispensable en toda investigación y se usa para desarrollar o confirmar la explicación del cómo y porqué de los fenómenos”. Para ello fue necesario ejecutar tareas formales tales como la percepción, comparación, contrastación y ordenación del desarrollo del proceso de investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se tiene presupuestado el trabajo con las siguientes herramientas de análisis de datos:

- a. Escala Likert. “Consiste en un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujetos en tres, cinco o siete

categorías, respecto de las cuales se pide a los sujetos que manifiesten su grado de acuerdo o desacuerdo” (Cañadas, I. y Sánchez f. 1998). Este tipo de matriz es valiosa porque el tratamiento de datos se realiza a través de la medición de ciertas actitudes que ocasionen la problemática a estudiar, utilizando una redacción clara, con ítems como: de acuerdo, muy de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo e indiferente y se valora de 1 a 5.

- b. Los hallazgos se categorizan con base en los aspectos más comunes y relevantes y, posteriormente se codifican de acuerdo a los temas encontrados. Según Rodríguez (1996) “la categorización, hace posible clasificar conceptualmente las unidades que son cubiertas por un mismo tópico. Las categorías soportan un significado o tipo de significado y pueden referirse a situaciones, contextos, actividades, acontecimientos, relaciones entre personas, comportamientos, opiniones, sentimientos, perspectivas sobre un problema, métodos, estrategias, procesos”.

Ibid, (1996) Por otro lado asegura que la codificación,” es la operación concreta por la que se asigna a cada unidad un indicativo (código) propio de la categoría en la que se considera incluida. Los códigos, que representan a las categorías, consisten, por tanto, en marcas que añadimos a las unidades de datos, para indicar la categoría a que pertenecen. Estas marcas pueden tener un carácter numérico o visual (colores), haciendo corresponder cada número o color con una categoría concreta, aunque es más frecuente utilizar palabras o abreviaturas de palabras con las que se han etiquetado las categorías”

Finalmente se construye la matriz de consistencia categorial. Para proceder al análisis de los resultados.

## 4 Análisis de resultados

En este capítulo se presentaran los resultados alcanzados de la recolección de información obtenidos de la aplicación de instrumentos dirigido a jóvenes estudiantes y docentes del grupo Noveno del colegio Sagrado Corazón de Jesús –Bethlemitas de Bucaramanga, así como la entrevista a la coordinadora de disciplina, quien permitió la observación documental de los mecanismos de control existentes. Se encuestaron 25 estudiantes, se entrevistaron cuatro docentes, a partir de este proceso y realizada la interpretación y análisis de los datos, tomando como punto de referencia el problema objeto de estudio, los objetivos y el marco teórico planteado. Con esta recolección de datos se pudo establecer el perfil del estudiante, la actitud mediadora del docente y la voluntad política de las directivas para evitar y controlar los conflictos sociales en la institución.

Ante la necesidad de dar respuesta a la pregunta que se enfoca al problema se retoma la propuesta inicial “¿Qué significado le atribuyen a las competencias sociales las estudiantes de noveno grado del colegio Sagrado Corazón de Jesús –Bethlemitas de Bucaramanga?” se puede inferir que los resultados expuestos en este capítulo se desarrollan en la encuesta a estudiantes ya que el concepto de competencias sociales se manifiesta en ellas, dada la condición social de las mismas, así como el trabajo realizado por la institución en la formación de las estudiantes, cuyo contenido se encuentra en el currículo.



#### **4.1 Resultados:**

A continuación se reportará el desarrollo de los objetivos resultado de la aplicación y análisis de cada instrumento, según la metodología planteada.

##### **4.1.1 Características de la problemática ambiental en la institución educativa de las Bethlemitas**

Se procedió a la aplicación y análisis de los instrumentos de información mencionado al inicio de este capítulo.

**Apéndice A. Guía de entrevista semiestructurada (Docentes).** Para tal efecto se realizó una entrevista a cuatro docentes el cual se registró la siguiente información:

Para las entrevistas se organizó la información en la tabla 10, de tal manera que se puedan comparar las respuestas (las cuales están organizadas en categorías) para finalmente triangular la información obtenida, con la teoría trabajada.

Tabla 10. Entrevista semi-estructurada a profesores.

| Entrevistado  | 1   | 2   | 3  | 4   |
|---|---|---|--|---|
| <b>Pregunta 1</b><br>¿Qué área del conocimiento imparte en noveno grado?        | Biología Humana, Biología de la conservación utilización de recursos naturales  | Geometría, forma parte de la matemáticas  | Ciencias sociales  | Química   |
| <b>Pregunta 2</b><br>¿Puede definir el concepto de competencia?                 | Actitudes que un estudiante utiliza en el proceso de aprendizaje y como aplicarlo para su desenvolvimiento de la sociedad                       | Si, son las habilidades destrezas, que debe alcanzar el estudiante dentro del contexto escolar, para poder saber, hacer y conocer los conceptos básicos de un área del saber  | Es la habilidad para desarrollar ciertas actividades o acciones  | Capaz de hacer el estudiante con lo que ha aprendido con sus conocimientos su desempeño   |
| <b>Pregunta 3</b><br>¿Qué es la competencia social?                             | Nivel de desempeño del estudiante ya sea en lo académico, complemental o conductual y su relación con los demás para la resolución de problemas | Es el interactuar tanto del estudiante, del docente como de la comunidad educativa en general en los diferentes aspectos entornos escolar ya sea el salón, el descanso, como interactúa el estudiante y el docente en esos ambientes de aprendizaje como convivir, tiene que ver también con el cuidado del medio ambiente , el trato con los demás | Desde mi percepción son las habilidades que debe tener los individuos para convivir en una comunidad social                    | La manera o la forma en que se relacionan o establece relaciones, maneja situaciones en su entorno  |
| <b>Pregunta 4</b><br>¿Qué tipos de comportamientos recogen estas competencias ? | Con el respeto , la conducta, participación, opiniones, debates o cuestionamientos que él mismo se hace y que le hace a los demás compañeros    | Las competencias básicamente tienen que ver con las competencias ciudadanas, tienen que ver con competencias a nivel personal con ser mismo, la sana convivencia en armonía en paz tiene que ver con  | La convivencia, el respeto el cooperativismo ,la comprensión de la diferencia debe existir competencias laborales y ciudadanas | La relación con sus compañeros, padres de familia, la manera cómo responden ante diferentes que del entorno les presenta, también la forma la actitud, como se relacionan |

|   |  |  |   |   |
|---|--|--|---|---|
|   |  | los valores éticos y morales y su entorno físico, como cuidan los enseres, todo el inmobiliario y dependencias de la institución.  |   |   |
| <b>Pregunta 5</b><br>¿Cuándo se sabe que un sujeto tiene comportamientos aceptables o inaceptables?                         | En el caso de los aceptables, cuando demuestra responsabilidad, buen trato a los compañeros, aceptación por sí mismo, mientras que lo inaceptable el irrespeto en su entorno con sus compañeros, se ven los cambios a nivel de relación, incomodidad, la grosería. | Considero que una persona tiene comportamientos aceptables cuando se enmarca dentro de las normas establecidas como los son el manual de convivencias, normas establecidas por el docente en el aula, cuando el estudiante sigue estas normas sin salirse de ahí se dice que es aceptable, cuando ya empieza a infligir esas normas se salta los parámetros de convivencia del buen trato con sus compañeros lo que está enmarcado en el manual ya empieza a no tener comportamientos adecuados. | Cuando rompen las normas de convivencia que establece una comunidad | Sabemos que es aceptable cuando vemos el agrado de todo su entorno hacia esa persona, inaceptable cuando se observa que se rechaza, que se aísla, cuando responde feo o agresivo    |
| <b>Pregunta 6</b><br>¿Las estudiantes de noveno grado tienen la capacidad de comunicarse en forma constructiva y tolerante? | Si, y se manifiesta con el respeto a los demás.  | Lo que he percibido porque llevamos pocas semanas considero que hay buena convivencia buen trato, se puede trabajar bien en el aula, hasta el momento no se ha presentado ningún conflicto que nos lleve aplicar las normas del manual   | Si, se les ha impartido esas habilidades sociales o de convivencia  | Si, por la actitud de ellos, son dispuestos a trabajar, se relacionan con sus compañeras bien, en particular no he visto ninguno de los jóvenes que se aislen ni que sean agresivos |
| <b>Pregunta 7</b><br>¿Usted respeta y hace  | Sí. Hago énfasis en la libre expresión , cada  | Si claro, es una de las partes que nos ha permitido  | Si, el estudiante tiene la costumbre de estereotipar a sus          | Sí, siempre hago eso, si observo algo de risa de  |

|   |  |  |   |   |
|---|--|--|---|---|
| respetar los puntos de vista diferentes que hay en el grupo?  | uno puede tener conceptos similares de un tema en particular   | desarrollar bien las clases, por ejemplo escuchar las estudiantes que expresen sus ideas, cosas que no tiene que ver con la asignatura, si hay un espacio para interactuar escucharlas y escuchan al docente                                 | compañeros, como el negro, el enano, cosas de esas a mediada q los contenidos conceptuales se va tratando de explicar el porqué no se debe de tratar así, que existen unos conceptos  | burla inmediatamente paro y les llamo la atención porque les digo póngase en el lugar de la otra y que sea a usted la que le hagan eso, les pregunto le gusta o no le gusta |
| <b>Pregunta 8.</b><br>¿Considera que cada persona debe ser capaz de gestionar el estrés y la frustración en forma individual y no darlos a conocer? | En cierto nivel porque uno siempre necesita consejos sea un estudiante o adulto se necesita de liberar ese nivel de frustración o el dialogo, en esa situación nos apoyamos de pastoral. Los docentes enfocamos aconsejamos q pueden compartir los niveles de estrés con la directora de grupo | Sí, creo que uno puede estar dentro de su libre accionar reflexionar y pensar en lo que está haciendo y tener su autocontrol que se debe tener como ser humano   | Claro,  | Debe ser capaz y más si es adulto y el docente con mayor razón debe saber manejar la situación  |
| <b>Pregunta 9</b><br>¿Cuáles son las características de un docente que trabaje en una institución?  | El compromiso, manejo de su área el conocimiento experto en la materia ser un apoyo ejemplo de vida para los estudiantes   | La primera característica es el cumplimiento, en el deber ser del educador, cumplir con las normas, con su ética profesional y estar siempre dispuesto a dialogar con el estudiante transmitir de la mejor forma los conocimientos del área. | La fundamental es el conocimiento y formación en académica para el dominio del área, tolerancia, la construcción en competencia ciudadana que es un atributo de todos los docentes, acá principal se enfoca en lo espiritual para mirar otro enfoque para lidiar los conflictos | Debe ser dinámico, muy responsable, participativo en todas las actividades que hay en la institución, respetuoso, manejar muy bien el nivel de conocimiento                 |
| <b>Pregunta 10</b><br>¿Es necesario que un docente maneje en su   | Claro que si porque aprenden a compartir a ser tolerantes esos es lo que rige la   | Total, considero que en los procesos de evaluación uno sabe que va a encontrar   | Todos deben manejar eso   | Por supuesto el docente debe ser el ejemplo en cuanto a valores   |

|   |   |   |  |   |
|---|---|---|--|---|
| <p>aula los conceptos de justicia, igual, democracia, derechos y deberes?</p>   | <p>sociedad</p>   | <p>estudiantes con diferencias muy marcadas hay estudiantes que tienen habilidades para el área que maneja y otros se les dificulta mas es ahí donde se ve el concepto de justicia, que a cada uno se le de lo que corresponde o se gana.</p>   |  |   |
| <p><b>Pregunta 11</b><br/>¿Un grupo que se le trabaje conceptos como comprensión, igualdad, comprensión, valores manejo de actitudes, puede garantizar una buena convivencia?</p> | <p>Si claro que si es primordial mejora la calidad de vida el ambiente de trabajo</p> | <p>Si, considero si miramos en un grupo uno es equitativo justo, expresa esos valores que realmente no está cometiendo ninguna arbitrariedad y que se trata a todas por igual no hay preferencias se les da la participación hay una buena convivencia, si nota que hay injusticia lo manifiesta muchas veces se saltan el conducto y lo cuentan a otras instancias</p> | <p>Sí , porque los estudiantes asimilan esos concepto no como teoría si no como práctica cotidiana</p> | <p>Por supuesto, estamos garantizando que si al grupo le hacemos comprender eso y le exigimos que nos muestre eso el grupo va a hacer estupendo</p>   |
| <p><b>Pregunta12</b><br/>¿Existen espacios en sus clases que se dediquen a temas diferentes como el manejo de actitudes y acciones en la resolución de conflictos?</p>            | <p>Si, les hablo de ser tolerantes de respetarlos puntos de vista</p>                 | <p>Si, entrando las clases hago una reflexión con citas muy de conceptos espirituales, desarrollo personal lo hago 10 primeros minutos de la clase</p>  | <p>Sí, hay momentos que se abren paréntesis porque la coyuntura lo amerita</p>                         | <p>Cuando se presenta una situación donde tengo que hacer la observación en cuanto a un , inmediatamente suspendo se habla sobre el valor y les hago ver en forma personal que harían en esa situación, si no se trabaja en el inicio de la jornada en la reflexión</p> |
| <p><b>Pregunta 13</b></p>   | <p>Los valores, la</p>  | <p>trabajo</p>  | <p>Impulso muchos</p>  | <p>La</p>   |

|  |  |   |   |   |
|--|--|---|---|---|
| ¿Qué aspectos en la formación del ser trabaja desde su área?   | parte de entender que hay diferentes respuestas para cada tema específico  | colaborativo, ayudar a las estudiantes a interactuar con otras compañeras, que se integren que puedan respetar la opinión de los demás se facilita cuando se trabajo en grupo | valores, trato que los estudiantes abandonen esos valores del tener del aparentar el ser forma íntegramente la persona  | responsabilidad, el respeto, la fraternidad, la buena convivencia, la escucha                                 |
| <b>Pregunta 14</b><br>¿Qué rol desempeña usted cuando se presentan en su clase conflictos?                               | Mediadora de consejo resolución de conflicto, dialogar con las partes por separado y en grupo.<br>Respetar a la otra persona.          | Considero como mediador tratar de conciliar que lleguen a cuerdos   | Mediador  | Lidero la situación, soy mediadora, después llamo para hablar con las implicadas y deduzcan que se debe hacer |
| <b>Pregunta 15</b><br>¿Qué estrategia usa en esos casos?   | El dialogo, escuchar los puntos de vista, consejos   | Dialogo permanente, saber escuchar  | El dialogo  | Confrontación dar ejemplos de vida  |
| <b>Pregunta 16</b><br>¿Resuelve los problemas con sus estudiantes o interviene la coordinadora y directivos del colegio? | Primera instancia el docente si es muy grave o amerita va a coordinación.  | Trato de solucionarlo, llamo aparte al estudiante y dialogamos  | Yo resuelvo el problema   | Generalmente soy la persona inmediata   |
| <b>Pregunta 17</b><br>¿Qué tipo de conflicto ha presenciado?   | Intolerancia por el comportamiento de dos compañeras, lo demostraron y le hicieron saber a la compañera que les molestaba esa actitud. | Discusiones entre estudiantes, no hay mucho conflicto, las niñas no tienen un comportamiento inadecuado   | Agresiones verbales, irrespeto a la posición del otro, irrespeto al pensamiento diverso, el bullying no lo hacen delante de mí pero me llegan los comentarios | Conflictos donde rechazo discriminación, discusión, agresión física hace mucho tiempo                         |
| <b>Pregunta 18</b><br>¿Puede determinar qué tipos de conflictos existen?   | Sociales y culturales poco frecuentes  | Si, de pronto hay el “bullying” que genera un conflicto familiar o entre las mismas estudiantes porque se sienten rechazadas por sus compañeros por la forma de pensar o      | Conflictos hay muchos que se presente en términos de convivencia, competencia por ser el mejor, conflictos económicos a veces se presenta, discriminación     | Este año no hay el año pasado rechazo, alumnas con docentes porque no se llevaban bien                        |

|  |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
|  |   | desarrollo cognitivo inferior aunque no he presenciado  |   |   |
| <b>Pregunta 19</b><br>¿Considera que el entorno del país, región y local interfieren de alguna manera en las acciones conflictivas del aula? | Si claro, la educación empieza por casa, como son en casa lo reflejan en el colegio, puede que lo interiorice o lo demuestre. y la tarea es ayudarlos   | Si considero las situaciones que se presentan a diario y transmitidas por los medios de comunicación facilitan que hay conflicto a nivel del aula de la familia hace que hay desequilibrio y se vea reflejado en aula   | Si por supuesto, gran parte de lo que son ellas son el reflejo de los factores externos que están absorbiendo   | Creo, de la región de Santander se dice que hablamos fuerte y somos agresivos y creen que se está peleando y eso afecta.  |
| <b>Pregunta 20</b><br>¿Qué papel juegan los medios de comunicación en las actitudes de las estudiantes?                                      | Muy importante, porque se presta para muchas cosas que les facilita escribir sin conocer o ver la persona. Inculco el respeto en mis estudiantes sin necesidad de ofender, se debe ser responsable con las redes sociales | Desafortunadamente están marcando un acelerado desequilibrio a las estudiantes sobre todo las redes sociales facilitan contacto con la trata de persona, la droga fácil pensamiento de conseguir las cosas eso lo transmite los medios de comunicación, incluso a citarse con otros colegios a riñas. Me parece interesante que o solo se trabaje las competencias intrínsecas si no se trabaje la parte social con proyectos de aula | Juegan un papel importante en la medida que construyan, pero actualmente es netamente negativo, los noticieros las novelas, la televisan es una cosa perversa en este momento, no es un instrumento de formación y esa es la competencia precisamente nuestra competencia en el cómo hago para arrebatarme a ellos los estudiantes. | Si afecta mucho, el tipo música, el ambiente familiar si asiste solo recibe poco afecto el estudiante es agresivo si vive en armonía se relaciona con facilidad con los demás. Las redes sociales para atacar y ofenderse entre ellas, incluso terminan suicidando por la influencia del facebook, yo les digo que eso no es bueno. |

De acuerdo a la respuesta dada por cada docente entrevistado se analiza lo siguiente:

**Tabla 11. Análisis entrevista docente.**

|  |  |
|--|--|
| <p>1. ¿Qué área del conocimiento imparte en noveno grado?</p>                            | <p>Se tomaron áreas transversales y áreas básicas cuyo contenido son para el estudiante pertinentes en su formación como futuro bachiller competitivo.</p>   |
| <p>2. ¿Puede definir el concepto de competencia?</p>                                     | <p>El argumento dado por cada docente al momento de interrogar sobre el significado del concepto de competencia, denota sobre el conocimiento que cada uno posee sobre la incidencia que tiene ésta en la formación básica secundaria.</p>   |
| <p>3. ¿Qué es la competencia social?</p>   | <p>Teniendo en cuenta la respuesta de los docentes ante la definición de la competencia social, se encuentra que existe en ellas un enfoque hacia el conjunto de habilidades sociales conductuales, así como de procesos socio-cognitivos y afectivos, conducentes al logro del crecimiento personal y al desarrollo de las cualidades individuales, las cuales contribuyen a construir personas sensibles y mejores sociedades.</p>   |
| <p>4. ¿Qué tipos de comportamientos recogen estas competencias?</p>                      | <p>De acuerdo al concepto de cada entrevistado se pudiese decir que la competencia social, enmarca la parte cognitiva y afectiva del ser humano, lo que conlleva a conductas congruentes admitidas y aplicadas por la comunidad. Igualmente que en la medida en que se apliquen los comportamientos tolerantes, empatía y solidaridad, entre otros, la adaptación del estudiante será mucho más sencilla, por cuanto permitirá bienestar entre toda la comunidad educativa, porque direccionará hacia una sana salud mental.</p> |
| <p>5. ¿Cuándo se sabe que un sujeto tiene comportamientos aceptables o inaceptables?</p> | <p>En este caso sin caer en la señalización, se percibe que es fácil para los docentes, por su conocimiento sobre sus estudiantes, detectar los cambios de un sujeto, independiente de si es aceptable o inaceptable, y es por la forma de reaccionar frente a las dificultades u oportunidades que se le presentan en un</p>  |



|   |  |
|---|--|
|   | escenario determinado.   |
| 6. ¿Las estudiantes de noveno grado tienen la capacidad de comunicarse en forma constructiva y tolerante?   | Los profesores aciertan en la respuesta, puesto que dentro de su compromiso con el aula en mención, se ha impartido el manual de convivencia, lo que ha permitido que se establezcan lineamientos asertivos por parte de los estudiantes.  |
| 7. ¿Usted respeta y hace respetar los puntos de vista diferentes que hay en el grupo?   | Se parte del consenso de una realidad que el docente es el modelo a seguir con su ejemplo ante los estudiantes. Se deduce que existe una participación activa por parte del docente, ante el tema del respeto por la diferencia y la contribución porque se propicien en los espacios educativos un ambiente de armonía.   |
| 8. ¿Considera que cada persona debe ser capaz de gestionar el estrés y la frustración en forma individual y no darlos a conocer?                        | Cada persona debe tener la capacidad de resolver sus propias frustraciones, más es, con ayuda de otros a nivel superior y con experiencia, quienes podrán orientarle en una forma asertiva y de buena voluntad.  |
| 9. ¿Cuáles son las características de un docente que trabaje en una institución?  | En acuerdo se considera que lo fundamental es el conocimiento, la formación académica para el dominio del área, tolerancia, el construir en competencias ciudadanas, lo cual son un atributo del deber ser del docente, de igual manera se destaca que en la institución los principios se enfocan en lo espiritual lo cual hace que sean más manejables los conflictos. |
| 10. ¿Es necesario que un docente maneje en su aula los conceptos de justicia, igualdad, democracia, derechos y deberes?                                 | Es necesariamente pertinente, por tanto una de las misiones del maestro es la de orientar al estudiante para su formación futura.  |
| 11. ¿Un grupo que se le trabaje conceptos como comprensión, igualdad, comprensión, valores manejo de actitudes, puede garantizar una buena convivencia? | Lo importante es trabajar los conceptos llevando a los estudiantes por el camino de la aceptación, mas no por obligación. La aceptación crea conciencia, haciendo esto mucho más fácil la convivencia.   |
| 12. ¿Existen espacios en sus clases que se dediquen a temas diferentes  | Se propician espacios dentro de la orientación de la asignatura, lo cual genera al estudiante  |

|  |  |
|--|--|
| como el manejo de actitudes y acciones en la resolución de conflictos?   | reafirmar su actitud, al igual que compartir la importancia de tomar medidas que le permitan ser conciliador ante los diferentes conflictos que se le puedan presentar.  |
| 13. ¿Qué aspectos en la formación del ser trabaja desde su área?   | La tolerancia unida con los valores y principios como el respeto por la diferencia, fueron aspectos relevantes en la respuesta dada por los docentes encuestados, lo que indica que existe coherencia entre las asignaturas orientadas y el conocimiento sobre la necesidad de formar a los educandos  |
| 14. ¿Qué rol desempeña usted cuando se presentan en su clase conflictos?   | El rol de mediador, para poder entender la razón y el origen del conflicto generado.   |
| 15. ¿Qué estrategia usa en esos casos?   | El saber escuchar fue la respuesta dada por los encuestados, porque esta actitud permite entender las partes para lograr mediar sin incurrir en la injusticia.   |
| 16. ¿Resuelve los problemas con sus estudiantes o interviene la coordinadora y directivos del colegio?                     | Generalmente se sigue el conducto regular admitiendo que el rol inicial del docente es quien debe mediar, y solo en casos graves y necesarios se acuden a instancias superiores del colegio.   |
| 17. ¿Qué tipo de conflicto ha presenciado?   | La falta de tolerancia, se demuestra en los salones de clase, por cuanto no se tiene respeto ante el espacio de la otra, o de las otras personas, siendo esta situación un suceso aislado poco frecuente.  |
| 18. ¿Puede determinar qué tipos de conflictos existen?   | Se observa en las respuestas dadas por los docentes encuestados similitud en decir, que aunque son casos pocos frecuentes, si ha existido la discriminación tanto de estudiantes como docentes, al igual que el rechazo entre compañeros, situación que ha sido superada a tiempo, razón por la que no se ha generado un conflicto mayor que no se pueda solucionar. |
| 19. ¿Considera que el entorno del país, región y local interfieren de alguna manera en las acciones conflictivas del aula? | El impacto generado por las difíciles circunstancias que atraviesa el país, se refleja en el comportamiento de los jóvenes y adultos hoy en día. Y a eso también adicionarle la descomposición de la familia, que es el escenario principal donde se adquieren los valores morales   |

|   |  |
|---|--|
|   | y conductuales, reflejados por los adolescentes del colegio.   |
| 20. ¿Qué papel juegan los medios de comunicación en las actitudes de los estudiantes? | La falta de responsabilidad del estado y la desprotección de los ciudadanos colombianos, lo cual se enfatiza especialmente en programas que no están acordes para la preparación de niños, jóvenes y adolescentes, lo cual contribuye a destruir lo que en los colegios se imparte sobre el verdadero significado de los valores que hace tiempo se perdieron. Igualmente las redes sociales son canales abiertas al mundo en donde muchos de nuestros jóvenes están cayendo en los vicios y hasta en el suicidio. Situación ésta que coloca en desventaja la formación que los colegios desean para las generaciones futuras. Los jóvenes copian tendencias y muchas veces se desvían hacia caminos que no son coherentes con nuestra propia cultura. |

#### 4.1.2 Prácticas pedagógicas que desarrollan estudiantes y profesores con relación a los conflictos en la institución educativa las Bethlemitas.

##### **Apéndice B: Instrumento:** Formato de Investigación documental

El presente formato tiene como fin realizar observaciones de la convivencia diaria en las estudiantes del grado noveno del Colegio de las Hermanas Bethlemitas de la Ciudad de Bucaramanga. Instrumento que sirve de soporte para el describir las prácticas pedagógicas desarrolladas por estudiantes y docentes en pro de dar una “Resolución de conflictos en el aula”.

**Observaciones generales:** Se realizó una entrevista a la directora de bienestar y coordinadora de disciplina quien por su experiencia y permanencia en la institución pudo evidenciar conflictos y a su vez mediar y dar solución a éstos. Paralelamente se

pudo observar el comportamiento de las estudiantes en su tiempo de descanso, el cual sus relaciones se ajustan a la normatividad existente; es decir lo esperado según reglamento estudiantil.

De acuerdo a las respuestas dadas por la entrevistada, se pudo evidenciar que a pesar que han existido conflictos dentro de la institución, con los estudiantes, estos se han convertido en oportunidades para mejorar el clima, ya que se han determinado a tiempo, lo que da como resultado tener diferentes soluciones ante los conflictos suscitados entre la comunidad educativa. Igualmente encontramos que a pesar de que el solucionar un conflicto no garantiza la solución de todo un problema, este sí se puede transformar en una oportunidad para conocerse a sí mismo y a los demás.

Se puede determinar que en la sociedad hay conflictos. Teniendo en cuenta esto pudiéramos determinar que el colegio es una muestra de la sociedad, pluricultural, y como reflejo micro social su finalidad es la de contribuir a formar integralmente al estudiante para la sociedad actual. De acuerdo a esto, no se puede desconocer que en los colegios se habla con frecuencia de la diversidad y multiculturalidad de sus alumnos, teniendo en cuenta que cada individuo tiene una situación personal muy diferente.

A pesar de que en las aulas ha existido conflicto, se han solucionado de manera asertiva, y lo más importante es que se les ha orientado a los estudiantes de manera estratégica de tal forma que se les conduce a ser responsables con sus actuaciones y a evaluar el riesgo futuro acompañados de la tolerancia, herramientas que les permite resolver los problemas por sí mismos.

Teniendo en cuenta el resultado de la entrevista se destaca entre la dirección del colegio, el valor impartido de la conciliación y la solidaridad son ejes importantes para la resolución de conflictos, ya que estos, son normales dentro de la convivencia, razón por la que no se deben ver como sucesos negativos, ya que ellos surgen debido a las diferencias.

Finalmente la institución ha implementado mecanismos de concientización a los docentes mediante la aplicación de herramientas persuasivas y control. Como mecanismo controlador la institución ha implementado el observador del estudiante, el cual se lleva juiciosamente por parte de los docentes y coordinadores en pro de la armonía académica institucional. (Ver apéndice B)

#### **4.1.3 Concepciones sobre competencias sociales para una propuesta pedagógica de solución a la problemática conflictiva en la institución educativa de las Bethlemitas**

Para el desarrollo de este objetivo se procede a encuestar a las estudiantes el cual arroja la siguiente información:

#### **Apéndice C: Instrumento: Guía de Observación de Estudiantes**

*Tabla 12. Guía de observación de estudiantes.*

| <b>Aspecto</b>  | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Observación</b>                      |
|---|-----------|-----------|---|
| 1. ¿Existe evidencias de interrelaciones conflictivas en el aula?                   | <b>X</b>  |           | Se encuentran en el observador.         |
| 2. ¿Se evidenciaron situaciones relacionadas con el conflicto en zonas de descanso? |           |           | Se apropiaron de un teléfono un celular |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|   | X |   |  |
| 3. ¿Se pueden identificar diferentes clases de conflictos?  | X |   | De tipo social.  |
| 4. ¿Hubo intervención de los compañeros en la resolución de la situación problemática?  |   | X |  |
| 5. ¿Se tomaron acciones de represaría por parte de los actores involucrados en la situación problemática?                                   |   | X |  |
| 6. ¿Se observó alguna acción que condujera a solucionar el conflicto entre las partes implicadas?   | X |   | Los docentes trabajaron la parte del diálogo con los alumnos implicados en el conflicto.   |
| 7. ¿Los maestros fueron mediadores en el conflicto?   | X |   | La coordinación diseñó una cartilla con pautas para los directores de grupo sobre como intervenir en los conflictos.                 |
| 8. ¿El conflicto se originó por competición?  |   | X | Más que todo los conflictos se originan porque los alumnos no miden las consecuencias de lo que pueda suceder tal vez por inocencia. |
| 9. ¿Se pudo apreciar negociación entre los involucrados?  | X |   |  |
| 10. ¿Influyó el contexto del aula y del entorno inmediato en la situación problemática?   | X |   |  |
| 11. ¿El conflicto influye en la convivencia escolar del aula?   | X |   |  |
| 12. ¿Se pueden identificar los conflictos más comunes en el aula?   | X |   | No hay una problemática general crítica.   |
| 13. ¿El conflicto se queda en los implicados o se extiende a todos los miembros del aula?   |   |   | Entre los alumnos se comunican los problemas.  |
| 14. ¿Existen después del conflicto, charlas de mejora en el comportamiento social, propuestas por el maestro o por los pares del conflicto? | X |   |  |
| 15. ¿La actitud de los actores es receptiva?  | X |   |  |
| 16. ¿El representante del aula, interviene en forma   | X |   | Únicamente cuando es necesario   |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| neutral o imparcial)   |   |  |  |
| 17. ¿Se arreglan los conflictos en el aula, con pactos de mejora y respeto?                              | X |  |  |
| 18. ¿Cuándo existe un conflicto, se hace manejo desde la coordinación de disciplina?                     | X |  | Cuando el docente pierde autoridad sobre los alumnos, es necesario manejar el conflicto desde la coordinación.   |
| 19. ¿El docente director de grupo usa los controles disciplinarios plasmados en el Pacto de Convivencia? | X |  |  |
| 20. ¿En el aula solo se solucionan las diferencias con agresiones físicas o verbales?                    | X |  | Agresiones físicas casi nunca.   |
| 21. ¿Existen mecanismos internos del aula para la resolución de conflictos?                              | X |  |  |
| 22. ¿Se tiene un ambiente armónico en el aula en la mayor parte de tiempo escolar?                       | X |  |  |
| 23. ¿Los conflictos escolares de noveno grado llegan a conocimiento de la rectora?                       | X |  | Por medio de la coordinación se comunica el conflicto a rectoría.  |
| 24. ¿Hay intervención de la psicóloga escolar en los conflictos de aula?                                 | X |  | Cuando es necesario.   |
| 25. ¿Se hacen campañas de para evitar conflictos o agresiones?   | X |  | Un plan preventivo que toca temas como drogadicción y acoso, se formara un grupo vigía en cada aula para que sean ellos quienes los comuniquen el conflicto a la coordinación. |

**Apéndice D.** Instrumento: Formato de toma de datos observados

**Realizado en:** Colegio de las Hermanas Bethlemitas de Bucaramanga.

**Grado:**Noveno grado

**Objetivo:** Identificar situaciones de convivencia y practica de las competencias sociales y obtención de nueva información producto de la observación de diferentes fenómenos que subyacen a las relaciones socioculturales de los educandos.

**COLEGIO LAS BETHLEMITAS – SEDE BUCARAMANGA**

FECHA: Febrero 14 de 2014

HORA DE INICIO:11:00 am HORA DE TERMINACION: 12:50

LUGAR: Colegio Bethlemitas- Sagrado Corazón

**OBJETIVO:** Identificar situaciones de convivencia y practica de las competencias sociales y obtención de nueva información producto de la observación de diferentes fenómenos que subyacen a las relaciones socioculturales de los educandos.

**OBSERVACION:**

Se observa buen trato entre las estudiantes, notando camaradería compañerismo. En el momento de esparcimiento se agruparon con sus pares demostrando una comunicación asertiva y relajada.

Se aprecia una alta influencia por parte de los docentes hacia sus estudiantes ya que en sus momentos de descanso se mantiene buena la interacción. Por tratarse de estudiantes de género femenino sus actividades lúdicas y recreativas son de buen comportamiento.



Imágenes registrada in situ. Colegio Bethlemitas- Sagrado Corazón

Los mecanismos de participación escolar permiten a los actores del conflicto ya sean mediadores (docentes) o influyentes (estudiantes) resarcir y evitar los sucesos. El plan de aula apoya esta actividad y permite el control. (Ver apéndice G)

**4.1.4 Lineamientos metodológicos para la implementación de estrategias pedagógicas que contribuya a mejorar las competencias sociales educativas**

**Resultados encuesta Estudiantes**

Para el cumplimiento de este objetivo se retoma la pregunta del problema del presente estudio: *¿Qué significado le atribuyen a las competencias sociales las*



*estudiantes de noveno grado del colegio Sagrado Corazón de Jesús –Bethlemitas de Bucaramanga?* Por tal motivo se aplica la encuesta a los estudiantes el cual se obtienen las siguientes inferencias:

Los estudiantes perciben que existe armonía en el trabajo grupal, así se ratifica en las preguntas “A” (A. ¿Considera que es importante una convivencia tranquila en los espacios en donde estudia?), “W” (W. ¿Se siente bien en el aula?) y “D” (D. ¿El trato con sus compañeros es de respeto y tolerancia?) En la primera el 100% está de acuerdo, mientras que en la segunda pregunta el 84% se sienten bien en el aula. Igualmente la pregunta “D” refleja que el 64% la manifestación y el acuerdo, que el trato con sus compañeras es de respeto y tolerancia. La relación del hacer se ratifica con el ideal, permitiendo que la competencia social satisfaga las necesidades de los estudiantes lo cual que se evidencia en un aprendizaje significativo.

Igualmente se observa que la intervención por parte de miembros de los órganos de gobierno escolar ha sido positiva y asertiva a la solución de conflictos, ya que se tiene el control de las diferentes eventualidades presentadas entre las partes, tal como se ratifica en las preguntas “G”, “H” y “K” en las que el personero y el director de grupo y profesores intervienen propositivamente y más aún son respetados por los estudiantes. La sola intervención y solución de los problemas por parte de director de grupo y profesores sin que intervengan los órganos de control disciplinario como el coordinador de disciplina refleja que el poder y confianza por parte del director facilita la resolución de problemas de manera inmediata sin que trasciendan las diferencias.

Se observa que a pesar de que existen problemas e inconformismos entre los estudiantes, estos son sin trascendencia, ya que esporádicamente se han dado casos especiales transitorios, tal como lo evidenciamos en la pregunta “T” en las que el 28% lo ven de esa manera. En la pregunta “X” el 36% manifiestan desagrado al pertenecer al grupo y no ven la paz en su aula (pregunta “Y”). A pesar de ser en parte un tanto significativo, cercano al censo de la mitad de un grupo, se nota que con las medidas aplicadas por las directivas del colegio, la disciplina, el orden, la tolerancia y el respeto se mantienen. Lo que evita conflictos generados por la posible indisciplina lo cual afectaría el desempeño académico, entre los educandos.

## 5 Conclusiones

A continuación se presentan las conclusiones de la investigación, y para ello se procede inicialmente a referenciar los hallazgos presentados en la investigación. Dichos hallazgos reflejan la realidad de la institución Bethlemitas en las cuales después de estudiar y aplicar los instrumentos se obtienen los respectivos resultados.

Ante la pregunta: ¿Qué significado le atribuyen a las competencias sociales las estudiantes de noveno grado del colegio Sagrado Corazón de Jesús –Bethlemitas de Bucaramanga?, surge la necesidad de realizar una investigación en las cuales se requiere contrarrestar las prácticas conflictivas en el aula de noveno y la mejora de la convivencia. Igualmente surgen preguntas directrices de la investigación el cual se plantean:

1. ¿Cuáles son las características de la problemática conflictiva en la institución educativa de las Bethlemitas?
2. ¿Cuáles son las prácticas pedagógicas que desarrollan los estudiantes y profesores con relación a los conflictos en la institución educativa de la Bethlemitas?
3. ¿Qué concepciones sobre competencias sociales tienen las estudiantes de noveno grado de la institución educativa de las Bethlemitas?

La presente investigación requirió de una revisión teórica y conceptual de los diferentes expertos que han investigado sobre el conflicto, entre ellos (Lederach 2000), uno de los autores de la “Teoría del conflicto”, quien visualiza el conflicto desde dos perspectivas: positivas y negativas y (Binaburo y Muñoz 2007), el cual

afirma: *...educar desde el conflicto como recurso de aprendizaje*”. Son éstas las referencias en las cuales parte este estudio. Se analizó el que-hacer de las estudiantes y docentes; así como el de los directivos de la institución. Para ello se realiza un estudio directo aplicando los instrumentos (encuestas, entrevistas, observación) a cada uno de estos actores, desarrollando los objetivos de este estudio, y se establecieron delineamientos generales para construir una propuesta pedagógica que contribuya a mejorar las competencias sociales educativas. Dadas las condiciones anteriores se obtuvieron los siguientes hallazgos:

La institución presenta una formación transversal de las diferentes áreas básicas cuyo contenido son para el estudiante pertinentes en su formación como futuro bachiller competitivo.

El argumento dado por cada docente al momento de interrogar sobre el significado del concepto de competencia, denota sobre el conocimiento que cada uno posee sobre la incidencia que tiene ésta en la formación de las estudiantes.

Teniendo en cuenta la respuesta de los docentes ante la definición de la competencia social, se encuentra que existe en ellas un enfoque hacia el conjunto de habilidades sociales conductuales, así como de procesos socio-cognitivos y afectivos, conducentes al logro del crecimiento personal y al desarrollo de las cualidades individuales, las cuales contribuyen a construir personas sensibles y mejores sociedades.

De acuerdo al concepto de cada entrevistado se deduce que la competencia social, enmarca la parte cognitiva y afectiva del ser humano, lo que conlleva a conductas congruentes admitidas y aplicadas por la comunidad. Igualmente que en la medida en que se apliquen los comportamientos tolerantes, empatía y solidaridad, entre otros, la

adaptación del estudiante será mucho más sencilla, por cuanto permitirá bienestar entre toda la comunidad educativa, porque direccionará hacia una sana salud mental.

Se percibe que es fácil para los docentes, por su conocimiento sobre sus estudiantes, detectar los cambios de un sujeto, independiente de si es aceptable o inaceptable, y es por la forma de reaccionar frente a las dificultades oportunidades que se le presentan en un escenario determinado.

Con respecto a la capacidad de comunicación de forma constructiva y tolerante por parte de las estudiante, los profesores aciertan en la respuesta, puesto que dentro de su compromiso con el aula en mención, se ha impartido el pacto de convivencia, lo que ha permitido que se establezcan lineamientos asertivos por parte de ellas.

Se observa empatía y respeto de las opiniones por parte de los docentes, pues parte del consenso de una realidad que él es el modelo a seguir con su ejemplo ante los estudiantes. De igual manera se deduce que existe una participación activa por parte del docente, ante el tema del respeto por la diferencia y la contribución porque se propicien en los espacios educativos un ambiente de armonía.

Los docentes consideran que las principales características de un docente es fundamentalmente el conocimiento, la formación académica para el dominio del área, tolerancia, el construir en competencias ciudadanas, lo cual son un atributo del deber ser del docente, de igual manera se destaca que en la institución los principios se enfocan en lo espiritual lo cual hace que sean más manejables los conflictos.

Existe conciencia por parte de los docentes sobre el manejo en su aula los conceptos de justicia, igualdad, democracia, derechos y deberes, por lo tanto una de las misiones del maestro es la de orientar al estudiante para su formación futura.

Existen espacios en las clases en las que se dedican a temas diferentes como el manejo de actitudes y acciones en la resolución de conflictos, propiciando espacios dentro de la orientación de la asignatura, lo cual genera al estudiante reafirmar su actitud, al igual que compartir la importancia de tomar medidas que le permitan ser conciliador ante los diferentes conflictos que se le puedan presentar.

Los docentes trabajan aspectos en la formación del “ser” desde su área, ya que la tolerancia unida con los valores y principios como el respeto por la diferencia, fueron aspectos relevantes en la respuesta dada por los docentes encuestados, lo que indica que existe coherencia entre las asignaturas orientadas y el conocimiento sobre la necesidad de formar a los educandos.

Al momento de presentarse conflictos en el aula de clase el docente desempeña el rol de mediador, para poder entender la razón y el origen del conflicto generado.

La estrategia más utilizada por los docentes al momento de presentarse conflictos es el saber escuchar, porque esta actitud permite entender las partes para lograr mediar sin incurrir en la injusticia. Generalmente se sigue el conducto regular admitiendo que el rol inicial del docente es quien debe mediar, y solo en casos graves y necesarios se acuden a instancias superiores del colegio, en este caso de la coordinadora de bienestar o disciplina.

Los conflictos más usuales son la falta de tolerancia. Se presentan en los salones de clase, por cuanto no se tiene respeto ante el espacio de la otra, o de las otras personas, siendo esta situación un suceso aislado poco frecuente, si ha existido la discriminación tanto de estudiantes como docentes, al igual que el rechazo entre compañeros, situación

que ha sido superada a tiempo, razón por la que no se ha generado un conflicto mayor que no se pueda solucionar.

Los docentes son conscientes que el impacto generado por las difíciles circunstancias que atraviesa el país, se refleja en el comportamiento de los jóvenes y adultos hoy en día. Y a eso también adicionarle la descomposición de la familia, que es el escenario principal donde se adquieren los valores morales y conductuales, reflejados por los adolescentes del colegio.

El papel juegan los medios de comunicación en las actitudes de las estudiantes es significativo de manera negativa, pues la falta de responsabilidad del estado y la desprotección de los ciudadanos colombianos, lo cual se enfatiza especialmente en programas que no están acordes para la preparación de niños, jóvenes y adolescentes, lo cual contribuye a destruir lo que en los colegios se imparte sobre el verdadero significado de los valores que hace tiempo se perdieron. Igualmente las redes sociales son canales abiertas al mundo en donde muchos de nuestros jóvenes están cayendo en los vicios y hasta en el suicidio. Situación ésta que coloca en desventaja la formación que los colegios desean para las generaciones futuras. Los jóvenes copian tendencias y muchas veces se desvían hacia caminos que no son coherentes con nuestra propia cultura.

A pesar de que en las aulas ha existido conflicto, se han solucionado de manera asertiva, y lo más importante es que se les ha orientado a los estudiantes de manera estratégica de tal forma que se les conduce a ser responsables con sus actuaciones y a evaluar el riesgo futuro acompañados de la tolerancia, herramientas que les permite resolver los problemas por sí mismos.

Al entrevistar a la directora de bienestar y de disciplina se destaca entre la dirección del colegio, el valor impartido de la conciliación y la solidaridad son ejes importantes para la resolución de conflictos, ya que estos, son normales dentro de la convivencia, razón por la que no se deben ver como sucesos negativos, ya que ellos surgen debido a las diferencias.

La institución ha implementado mecanismos de concienciación a los docentes mediante la aplicación de herramientas persuasivas y control.

Como mecanismo controlador la institución ha implementado el observador del estudiante, el cual se lleva juiciosamente por parte de los docentes y coordinadores en pro de la armonía académica institucional.

Los estudiantes perciben que existe armonía en el trabajo grupal, así se ratifica la manifestación y el acuerdo, que el trato con sus compañeras es de respeto y tolerancia. La relación del hacer se ratifica con el ideal, permitiendo que la competencia social satisfaga las necesidades de los estudiantes lo cual que se evidenciase refleja en un aprendizaje significativo.

Igualmente se observa que la intervención por parte de miembros de los órganos de gobierno escolar ha sido positiva y asertiva a la solución de conflictos, ya que se tiene el control de las diferentes eventualidades presentadas entre las partes, en las que el personero y el director de grupo y profesores intervienen propositivamente y más aún son respetados por los estudiantes. La sola intervención y solución de los problemas por parte de director de grupo y profesores sin que intervengan los órganos de control disciplinario como el coordinador de disciplina refleja que el poder y confianza por parte



del director facilita la resolución de problemas de manera inmediata sin que trasciendan las diferencias.

Se observa que a pesar de que existen problemas e inconformismos entre los estudiantes, estos son sin trascendencia, ya que esporádicamente se han dado casos especiales transitorios, algunos manifiestan desagrado al pertenecer al grupo y no ven la paz en su aula. A pesar de ser en parte un tanto significativo, cercano al censo de la mitad de un grupo, se nota que con las medidas aplicadas por las directivas del colegio, la disciplina, el orden, la tolerancia y el respeto se mantienen. Lo que evita conflictos generados por la posible indisciplina lo cual afectaría el desempeño académico, entre los educandos.

No obstante a pesar de ser mínimos los incidentes y malos entendidos en la comunidad académica de la institución Bethlemitas, estas no se pueden subestimar.

De acuerdo a los resultados reflejados según los instrumentos de información descritos anteriormente, los conflictos se presentan en cualquier grupo social, sin excepciones de clase, credo o creencia. Esta problemática se presenta en la institución Bethlemitas el cual involucra a la comunidad educativa desde padres de familia, docentes, estudiantes entre otros.

Las entidades del gobierno y órganos de control en Colombia son conscientes de la importancia de implementar políticas públicas que propendan por la eliminación del conflicto escolar. Los profesores Piñuel, I. y Oñate, A. (2007) han descrito hasta 8 modalidades de acoso escolar, con la siguiente incidencia entre las víctimas: Bloqueo social, Hostigamiento, Manipulación, Coacciones, Exclusión social, Intimidación, Agresiones, Amenazas. El estudio realizado a los estudiantes refleja que aunque el

conflicto escolar en su mayoría no es de tipo físico, si se presentan algunos vestigios de las modalidades a las que hace referencia Piñuel y Oñate. La discriminación por parte de algunas estudiantes que ostentan mejores condiciones económicas y que arremeten de manera inconsciente contra sus compañeras, objeto de una falta de madurez pero que con la intervención de algunos de sus pares, docentes y directivos, logran reducir este flagelo en la institución.

Por otra parte los colegios públicos en Bucaramanga son Instituciones que por su condición y dependencia oficial albergan estudiantes de los estratos más vulnerables y con limitaciones de todo tipo, ya sean económicas, falta de oportunidades laborales y discriminación de la sociedad. A estas instituciones les implementaron políticas públicas que procuraban por la ampliación de la cobertura, gratuidad de la educación, descuidando el principio de calidad de la misma. Este hecho genera una sobre demanda y mala planeación de estas instituciones y que en cierta manera afecta a las instituciones privadas, ya que la regular formación de estos estudiantes de las instituciones públicas, algunos padres de familia ven la posibilidad de ubicar a sus hijos en instituciones privadas, convirtiéndose en el único mecanismo de salvación de la educación de sus estudiantes.

La institución educativa Belemithas es una institución de educación que propende por la formación de seres humanos con principios cristianos y valores, promoviendo las prácticas pedagógicas apropiadas para la permanencia de las sanas relaciones escolares. Ello se logra precisamente con la preparación de docentes integrales, con la participación de los padres de familia, directivos y comunidad en general.

Si bien es cierto que se debe trabajar para el manejo y eliminación del conflicto escolar, este hace parte de la madurez a la que la institución debe someterse en pro de la formación de las niñas, por lo tanto; el trabajo desarrollado se constituye en un punto de partida o eje de posteriores investigaciones relacionadas con:

- La mediación del docente en el aula, como solucionador del conflicto escolar.
- El desarrollo de competencias didácticas, profesionales y disciplinares de los educadores (docentes y directivos) que lideran, orientan o gestionan procesos de enseñanza aprendizaje.
- Políticas Públicas de educación orientadas hacia el manejo de las relaciones conflictivas en las instituciones de educación.
- La formación continua de la comunidad educativa (docentes y directivos, estudiantes, padres de familia y comunidad) como estrategia fundamental para el mejoramiento de la calidad de la educación.

De la misma manera se hacen necesario plantear dos preguntas de investigación resultado de las inferencias percibidas en este estudio:

¿Cuáles son las competencias profesionales que los docentes y directivos deben fortalecer para lograr armonía escolar y evitar el conflicto escolar en la institución Bethlemitas?

¿Cuáles son las políticas públicas por parte del Estado colombiano orientadas al mejoramiento de las relaciones personales de la comunidad educativa?

Finalmente, se observa una pro-actividad por parte de los actores del conflicto de la institución Bethlemitas. Lo que se planteó al inicio de esta investigación se desvirtúa

con los resultados de la aplicación de los instrumentos. Si bien es cierto que se presentan conflictos, en la institución no requieren mayor relevancia ya que ésta ha trabajado constantemente estos aspectos, con estrategias pedagógicas, con disciplina, con la selección del cuerpo docente idóneo y comprometido, y ante todo porque se “arropa” en los principios y creencias cristinas el cual facilitan el manejo de los discentes en su proceso de enseñanza

## Apéndices

### Apéndice A Instrumento: Guión de entrevista semiestructurada

**Dirigido a: Profesores** del Colegio de las Hermanas Bethlemitas de Bucaramanga.

**Objetivo:** Identificar situaciones que afectan la competencia social del aula Noveno grado.

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora Inicio \_\_\_\_\_ Hora de terminación \_\_\_\_\_

Buenas tardes, en el día de hoy quiero agradecer el tiempo que ha destinado para el desarrollo de esta entrevista, como ya le ha informado la coordinadora, el fin de este documento es hacer un sondeo sobre la convivencia cotidiana del aula Noveno grado, para recoger datos relevantes sobre las experiencias, actitudes y acciones diarias y luego ser analizadas en el desarrollo de un Proyecto de Grado de la Maestría en Educación que estoy realizando.

1. ¿Qué área del conocimiento imparte en noveno grado?
2. ¿Puede definir el concepto de competencia?
3. ¿Qué es la competencia social?
4. ¿Qué tipos de comportamientos recogen estas competencias?
5. ¿Cuándo se sabe que un sujeto tiene comportamientos aceptables o inaceptables?
6. ¿Las estudiantes de noveno grado tiene la capacidad de comunicarse en forma constructiva y tolerante?
7. ¿Usted respeta y hace respetar los puntos de vista diferentes que hay en el grupo?
8. ¿Cuándo tiene dificultades con una estudiante tiene expresiones que lleven a la mediación de la situación?
9. ¿Considera que cada persona debe ser capaz de gestionar el estrés y la frustración en forma individual y no darlos a conocer?
10. ¿Cuáles son las características de un docente que trabaje en una institución?
11. ¿Es necesario que un docente maneje en su aula los conceptos de justicia, igual, democracia, derechos y deberes?
12. ¿Un grupo que se le trabaje conceptos como comprensión, igualdad, comprensión, valores manejo de actitudes, puede garantizar una buena convivencia?

13. ¿Existen espacios en sus clases que se dediquen a temas diferentes como el manejo de actitudes y acciones en la resolución de conflictos?
14. ¿Qué aspectos en la formación del ser trabaja desde su área?
15. ¿Qué rol desempeña usted cuando se presentan en su clase conflictos?
16. ¿Qué estrategia usa en esos casos?
17. ¿Resuelve los problemas con sus estudiantes o interviene la coordinadora y directivos del colegio?
18. ¿Qué tipo de conflicto ha presenciado?
19. ¿Puede determinar qué tipos de conflictos existen?
20. ¿Considera que el entorno del país, región y local interfieren de alguna manera en las acciones conflictivas del aula?
21. ¿Qué papel juegan los medios de comunicación en las actitudes de las estudiantes?

**Comentarios Adicionales.**

---

**Apéndices A. Instrumento: Guión de entrevista semi-estructurada-**

**Apéndices B. Instrumento: Formato de investigación documental.**

**Realizado en:** Colegio de las Hermanas Bethlemitas de Bucaramanga. **Grado:**Noveno

**Objetivo:** Identificar situaciones problemáticas del aula Noveno grado y obtención de nueva información producto del análisis y síntesis de la información de diferentes documentos institucionales, originado de la realidad existente en el quehacer educativo diario.

| DOCUMENTO/fuentes primarias | FECHA | HECHOS/<br>Argumentación<br>¿El qué, cómo y por qué? | CONCLUSIONES |
|-----------------------------|-------|--|--------------|
| OBSERVADORES                |       |  |              |
| CONTROL Y SEGUIMIENTO       |       |  |              |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| DISCIPLINARIO   |  |  |  |
| COMPROMISOS DE AULA   |  |  |  |
| COMPROMISO EN COMITÉ DE CONVIVENCIA                             |  |  |  |
| LIBROS DE ACTAS DE SUSPENSION                                   |  |  |  |
| COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO DE TALLERES DE MEJORA COMPORTAMENTEL |  |  |  |

**Fuente: Autora.**

### **Apéndices C. Instrumento: Guía de observación de estudiantes.**

El presente formato tiene como fin realizar observaciones de la convivencia diaria en las estudiantes del grado noveno uno del Colegio de las Hermanas Bethlemitas de la Ciudad de Bucaramanga. Instrumento que sirve de soporte para el análisis de la problemática a estudiar “Resolución de conflictos en el aula”.

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

| Aspecto | Sí | No | Observación |
|---------|----|----|-------------|
|---------|----|----|-------------|

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| 1. ¿Existe evidencias de interrelaciones conflictivas en el aula?   |  |  |  |
| 2. ¿Se evidenciaron situaciones relacionadas con el conflicto en zonas de descanso?   |  |  |  |
| 3. ¿Se pueden identificar diferentes clases de conflictos?  |  |  |  |
| 4. ¿Hubo intervención de los compañeros en la resolución de la situación problemática?  |  |  |  |
| 5. ¿Se tomaron acciones de represaría por parte de los actores involucrados en la situación problemática?                                   |  |  |  |
| 6. ¿Se observó alguna acción que condujera a solucionar el conflicto entre las partes implicadas?   |  |  |  |
| 7. ¿Los maestros fueron mediadores en el conflicto?   |  |  |  |
| 8. ¿El conflicto se originó por competición?  |  |  |  |
| 9. ¿Se pudo apreciar negociación entre los involucrados?  |  |  |  |
| 10. ¿Influyó el contexto del aula y del entorno inmediato en la situación problemática?   |  |  |  |
| 11. ¿El conflicto influye en la convivencia escolar del aula?   |  |  |  |
| 12. ¿Se pueden identificar los conflictos más comunes en el aula?   |  |  |  |
| 13. ¿El conflicto se queda en los implicados o se extiende a todos los miembros del aula?   |  |  |  |
| 14. ¿Existen después del conflicto, charlas de mejora en el comportamiento social, propuestas por el maestro o por los pares del conflicto? |  |  |  |
| 15. ¿La actitud de los actores es receptiva?  |  |  |  |
| 16. ¿El representante del aula, interviene en forma neutral o imparcial?  |  |  |  |
| 17. ¿Se arreglan los conflictos en el aula, con pactos de mejora y respeto?   |  |  |  |
| 18. ¿Cuándo existe un conflicto, se hace manejo desde la coordinación de disciplina?  |  |  |  |
| 19. ¿El docente director de grupo usa los controles disciplinarios plasmados en el Pacto de Convivencia?                                    |  |  |  |
| 20. ¿En el aula solo se solucionan las diferencias con agresiones físicas o verbales?   |  |  |  |



|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| 21. ¿Existen mecanismos internos del aula para la resolución de conflictos?        |  |  |  |
| 22. ¿Se tiene un ambiente armónico en el aula en la mayor parte de tiempo escolar? |  |  |  |
| 23. ¿Los conflictos escolares de noveno grado llegan a conocimiento de la rectora? |  |  |  |
| 24. ¿Hay intervención de la psicóloga escolar en los conflictos de aula?           |  |  |  |
| 25. ¿Se hacen campañas de para evitar conflictos o agresiones?                     |  |  |  |

**Observaciones generales:**

---



---



---



---

**Apéndices D. Instrumento. Formato de toma de datos observados.**

**Realizado en:** Colegio de las Hermanas Bethlemitas de Bucaramanga. **Grado:**Noveno

**Objetivo:** Identificar situaciones de convivencia y practica de las competencias sociales y obtención de nueva información producto de la observación de diferentes fenómenos que subyacen a las relaciones socioculturales de los educandos.

|   |
|---|
| <b>COLEGIO LAS BETHLEMITAS – SEDE BUCARAMANGA</b> |
| FECHA:  |
| HORA DE INICIO:_____ HORA DE TERMINACION:_____    |
| LUGAR:  |
| OBJETIVO:   |
| OBSERVACION:                                      |

## Apéndices E. Instrumento: Encuestas a estudiantes.

**INTRUCCIONES.** La presente encuesta tiene como objetivo conocer las opiniones de estudiantes “Resolución de conflictos”. A continuación encontrará una serie de afirmaciones y al lado cinco alternativas. Usted debe elegir marcando con una **X** la opción que más se ajuste a lo que piensa. Tales alternativas son: Muy de acuerdo, de acuerdo, no sé o indeciso, en desacuerdo y muy en desacuerdo. Recuerde que no existen respuestas correctas o incorrectas pues se trata de opiniones solamente. Marque la primera alternativa que piense y no señale más de una opción de respuesta; trate de ubicarse en las opciones diferentes a no sé; solo utilícela como último recurso.

No escriba su nombre ni nada que pueda identificarlo. La información se tratará globalmente.

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora Inicio \_\_\_\_\_ Hora de terminación \_\_\_\_\_

| <b>CRITERIO</b>  | <b>Muy de acuerdo</b> | <b>De acuerdo</b> | <b>No sé o Indeciso</b> | <b>En desacuerdo</b> | <b>Muy en desacuerdo</b> |
|--|-----------------------|-------------------|-------------------------|----------------------|--------------------------|
| <b>a.</b> ¿Considera que es importante una convivencia tranquila en los espacios en donde estudia?                               |                       |                   |                         |                      |                          |
| <b>b.</b> ¿Sus compañeros son solidarios en caso de tener conflictos?  |                       |                   |                         |                      |                          |
| <b>c.</b> ¿Cuándo existe problemas entre dos compañeros afecta el ambiente del aula?   |                       |                   |                         |                      |                          |
| <b>d.</b> ¿El trato con sus compañeros es de respeto y tolerancia?   |                       |                   |                         |                      |                          |
| <b>e.</b> ¿Cuándo se tienen problemas graves en el aula, le parece pertinente que se den a conocer a los directivos del colegio? |                       |                   |                         |                      |                          |
| <b>f.</b> ¿El representante del aula, se constituye en un apoyo necesario en la resolución de las problemáticas?                 |                       |                   |                         |                      |                          |
| <b>g.</b> ¿El aula debe ser apoyada en las problemáticas, por el personero del colegio?  |                       |                   |                         |                      |                          |
| <b>h.</b> ¿El director de grupo media positivamente en los conflictos de aula?   |                       |                   |                         |                      |                          |
| <b>i.</b> ¿Los maestros regularmente deben incluir en el área elementos que lleven a la formación del ser en sus educandos?      |                       |                   |                         |                      |                          |
| <b>j.</b> ¿Los docentes muestran igual interés por los problemas de todos los estudiantes?                                       |                       |                   |                         |                      |                          |
| <b>k.</b> ¿Existe preocupación de los docentes por apoyar las dificultades del grupo?  |                       |                   |                         |                      |                          |
| <b>l.</b> ¿El conflicto es difícil de evitar en las aulas?   |                       |                   |                         |                      |                          |
| <b>m.</b> ¿Se pueden mejorar las relaciones sociales, cuando se hacen sensibilización continua al respecto?                      |                       |                   |                         |                      |                          |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| n. | ¿El problema conflictivo es de cada sujeto?  |  |  |  |  |  |
| o. | ¿El entorno del aula incita a profundizar la problemática conflictiva?   |  |  |  |  |  |
| p. | ¿Es posible alcanzar las competencias sociales en el aula a través del diálogo, mediación y actitudes receptivas y de escucha? |  |  |  |  |  |
| q. | ¿Es necesario recibir ayuda del personal de apoyo de la institución – psicología, cuando existen profundos desacuerdos?        |  |  |  |  |  |
| r. | ¿Es necesario que usted contribuya a la resolución de problemas?   |  |  |  |  |  |
| s. | ¿Las acciones de los actores del conflicto, siempre son estimulados por su “rosca de amigos”?                                  |  |  |  |  |  |
| t. | ¿Los problemas son generalmente transitorios y sin repercusiones mayores?  |  |  |  |  |  |
| u. | ¿Le gustaría asistir a talleres de control de situaciones que produzcan molestia y stress?                                     |  |  |  |  |  |
| v. | ¿En el colegio no se hace nada por mejorar la convivencia en el aula?  |  |  |  |  |  |
| w. | ¿Se siente bien en el aula?  |  |  |  |  |  |
| x. | ¿Es desagradable el entorno educativo en el que se desenvuelve?  |  |  |  |  |  |
| y. | ¿Es posible tener un aula en paz?  |  |  |  |  |  |

**Comentarios adicionales:**

---



---




---

**Apéndices F. Ficha técnica encuesta estudiantes.**

| <b>FICHA TÉCNICA ENCUESTA ESTUDIANTES</b>    |   |
|--|---|
| Nombre del Proyecto de investigación:        | “Atribución de las competencias sociales los estudiantes de noveno grado del colegio sagrado corazón de Jesús –Bethlemitas de Bucaramanga.” |
| Firma encuestadora:                          | Gissela Viviana Beltrán   |
| Fecha de realización de campo:               | 7 de febrero de 2014.   |
| Persona natural o jurídica que la realizó:   | Gissela Viviana Beltrán Pérez   |
| Persona natural o jurídica que la encomendó: | Escuela de Graduados en Educación (Sistema Tecnológico de Monterrey)  |
| Fuente de financiación:                      | Recursos propios.   |
| Grupo objetivo:                              | Estudiantes del curso 9 de la institución   |

|  |  |
|--|--|
|  | educativa de las Bethlemitas de Bucaramanga-Colombia   |
| Diseño muestral:                             | Muestreo estratificado por con venencia.   |
| Marco muestral:                              | Estudiantes activos del curso 9 de la institución educativa de las Bethlemitas   |
| Tamaño de la muestra:                        | 25 estudiantes.  |
| Técnica de recolección:                      | Encuesta directa.  |
| Cobertura geográfica:                        | Estudiantes de Bucaramanga.  |
| Margen de error y confiabilidad (precisión)  | Se observa un estándar relativo de estimación de 1.96% para proporciones con fenómeno de ocurrencia superior al 50% y con un nivel de confianza del 95%. |
| Fecha de entrega del informe:                | 16 de febrero de 2014.   |
| Tema o temas concretos a los que se refiere: | Ver cuestionario. Anexo E  |

### Apéndices G. Plan de aula.

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|  | Colegio del Sagrado Corazón de Jesús<br>Hermanas Bethlemitas | Código: PGF-05-R-02 |
|   | PLAN DE AULA   | Versión: 2.0        |
|   |  | Fecha: 15-01-010    |
|   |  | Página 1- 7         |

AÑO

GRADO  GRUPO

DIRECTOR(A): \_\_\_\_\_

ACOMPÑANTE: \_\_\_\_\_

REPRESENTANTE: \_\_\_\_\_

**ESTUDIANTES**

| Nº | NOMBRES Y APELLIDOS | TELEFONO | E-MAIL | CUMPLEAÑOS |
|----|---------------------|----------|--------|------------|
| 1  |                     |          |        |            |
| 2  |                     |          |        |            |
| 3  |                     |          |        |            |
| 4  |                     |          |        |            |
| 5  |                     |          |        |            |
| 6  |                     |          |        |            |
| 7  |                     |          |        |            |
| 8  |                     |          |        |            |
| 9  |                     |          |        |            |
| 10 |                     |          |        |            |
| 11 |                     |          |        |            |
| 12 |                     |          |        |            |
| 13 |                     |          |        |            |
| 14 |                     |          |        |            |
| 15 |                     |          |        |            |
| 16 |                     |          |        |            |
| 17 |                     |          |        |            |
| 18 |                     |          |        |            |
| 19 |                     |          |        |            |
| 20 |                     |          |        |            |
| 21 |                     |          |        |            |
| 22 |                     |          |        |            |
| 23 |                     |          |        |            |
| 24 |                     |          |        |            |
| 25 |                     |          |        |            |
| 26 |                     |          |        |            |
| 27 |                     |          |        |            |
| 28 |                     |          |        |            |
| 29 |                     |          |        |            |
| 30 |                     |          |        |            |
| 31 |                     |          |        |            |
| 32 |                     |          |        |            |
| 33 |                     |          |        |            |
| 34 |                     |          |        |            |
| 35 |                     |          |        |            |
| 36 |                     |          |        |            |
| 37 |                     |          |        |            |

**HORARIO DE CLASES**

| HORA | LUNES | MARTES | MIERCOLES | JUEVES | VIERNES |
|------|-------|--------|-----------|--------|---------|
| 1    |       |        |           |        |         |
| 2    |       |        |           |        |         |
| 3    |       |        |           |        |         |
| 4    |       |        |           |        |         |
| 5    |       |        |           |        |         |
| 6    |       |        |           |        |         |
| 7    |       |        |           |        |         |
| 8    |       |        |           |        |         |
| 9    |       |        |           |        |         |
| 10   |       |        |           |        |         |

**INFORMACIÓN GENERAL DEL GRUPO**

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| ESTUDIANTES NUEVAS                   |  |
| ESTUDIANTES QUE REINICIAN            |  |
| RANGO DE EDADES                      |  |
| CARACTERÍSTICAS RELEVANTES DEL GRUPO |  |

**ORGANIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN EL AULA**

| COMITÉS        | INTEGRANTES | RESPONSABILIDADES   | SEGUIMIENTO |            |             |            |
|----------------|-------------|---|-------------|------------|-------------|------------|
|                |             |   | I Período   | II Período | III Período | IV Período |
| LITURGIA       |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estar disponible para colaborar en los eventos religiosos al grupo de pastores si es necesario.</li> <li>✓ Favorecer el orden y buen comportamiento en las actividades de carácter religioso.</li> <li>✓ Elaborar carteleras de sensibilización referente a los tiempos como liturgias.</li> <li>✓ Motivar a las compañeras para que participen en la Eucaristía dominical y de grupo.</li> <li>✓ Promover actividades de solidaridad.</li> </ul>  |             |            |             |            |
| ECOLÓGICO      |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Colaborar para que se haga buen uso de los recipientes de basura.</li> <li>✓ Velar por el orden y la limpieza de los pupitres y del salón en general.</li> <li>✓ Estar pendiente del estado y buen uso de los baños.</li> <li>✓ Colaborar para que el salón permanezca limpio y ordenado.</li> <li>✓ Estar pendiente de los desechos que se presenten en el salón (pupitres, sillas).</li> <li>✓ Mantener la decoración del salón, procurando el cuidado del mismo.</li> <li>✓ Liderar campañas de reciclaje y manejo de residuos.</li> <li>✓ Animar un trabajo permanente de control a la contaminación visual (decoración de salones y pasillos) y de auditiva (promover la escucha).</li> </ul> |             |            |             |            |
| ACADÉMICO      |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Colaborar con actividades de tipo académico (Semana Cultural).</li> <li>✓ Motivar a las compañeras para que participen de las diferentes actividades que se realizan en cada área.</li> <li>✓ Liderar la conformación de los grupos de estudio como apoyo a las compañeras que van mal.</li> <li>✓ Manejo del cuadro del Día a día del aula.</li> </ul>  |             |            |             |            |
| GRUPO SOCIAL   |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estar pendiente de recordar los cumpleaños y hacer la cartelería.</li> <li>✓ Promover actividades en las que el grupo tiene alguna representación a nivel institucional (jira de protocolo).</li> <li>✓ Interesarse por las compañeras que faltan al colegio.</li> </ul>   |             |            |             |            |
| ACOMPANAMIENTO |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Es el grupo de apoyo directo de la representante de grupo.</li> <li>✓ Velar por el uso adecuado del uniforme de diario.</li> <li>✓ Promover campañas de unidad.</li> <li>✓ Velar por el cumplimiento del Manual de Convivencia dentro del aula.</li> </ul>   |             |            |             |            |
| DEPORTE        |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Velar por el uso adecuado del uniforme de Ed. Física.</li> <li>✓ Colaborar al profesor de Educación Física con el desplazamiento y uso adecuado de los implementos deportivos.</li> <li>✓ Participar en la organización de los juegos interclases.</li> <li>✓ Incentivar el deporte en el grupo.</li> </ul>  |             |            |             |            |

**ATENCIÓN INDIVIDUAL**

| NOMBRE | FECHA | MOTIVO DEL DIALOGO | FIRMA |
|--------|-------|--------------------|-------|
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |
|        |       |                    |       |

**CONTROL DE ENTREGA DE DESPRENDIBLES Y ASISTENCIA DE PADRES DE FAMILIA A LAS REUNIONES**

| Nº | NOMBRES Y APELLIDOS | Circular Nº | D R | Circular Nº | DR | Circular Nº | DR | Circular Nº | DR | Circular Nº | DR | Circular Nº | DR |
|----|---------------------|-------------|-----|-------------|----|-------------|----|-------------|----|-------------|----|-------------|----|
|    |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 38 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 39 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 40 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 41 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 42 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 43 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 44 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 45 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 46 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 47 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 48 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 49 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 50 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 51 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 52 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 53 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 54 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 55 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 56 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 56 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 57 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 58 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 59 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 60 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 61 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 62 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 63 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 64 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 65 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 66 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 67 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 68 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 69 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 70 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 71 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 72 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |
| 73 |                     |             |     |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |

**CONTROL DE PAGO DE PENSIONES**

| Nº  | NOMBRES Y APELLIDOS | febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiem | Octubre | Noviem |
|-----|---------------------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|---------|---------|--------|
|     |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 74  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 75  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 76  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 77  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 78  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 79  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 80  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 81  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 82  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 83  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 84  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 85  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 86  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 87  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 88  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 89  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 90  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 91  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 92  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 93  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 94  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 95  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 96  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 97  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 98  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 99  |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 100 |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 101 |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 102 |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 103 |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 104 |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 105 |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 106 |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 107 |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 108 |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 109 |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |
| 109 |                     |         |       |       |      |       |       |        |         |         |        |

## Apéndices H. Observador de estudiantes.

Plataforma COL SAGRADO x

plataforma.dataley.net/bethlemitas/coordinador/controlObservador.php#

Aplicaciones Colegio Sagrado Co... Plataforma COL SA...

**COL. SAGRADO CORAZON DE JESUS - BETHLEMITAS**

Volver al Inicio

Observador Nuevo Administración Observaciones Administración Procesos Administración Clasificaciones Administración Aspectos Administración Estados

Estudiantes Buscar

|                  |                                   |                  |                              |
|------------------|-----------------------------------|------------------|------------------------------|
| Código           | 211034                            | Nombre completo  | SILVIA ALEJANDRA AVILA OSAMA |
| Dirección        | CARRERA 23 No. 8-40 APTO 201      | Barrio           | Universidad                  |
| Teléfono         | 6350458                           | Celular          | 3142811955                   |
| Correo           | silviamila14@hotmail.com          | Documento        | 1027465795                   |
| Fecha Nacimiento | 2000-10-14                        | Lugar Nacimiento | SANTANDER - Bucaramanga      |
| Familiar         | Carol Lisbeth Osma Oscon          | Parentesco       | Madre                        |
| Acudiente        | N                                 | Tel hijo         | 6350498                      |
| Móvil            | 315 475018                        |                  |                              |
| Familiar         | Jorge Armando Avila Castellblanco | Parentesco       | Padre                        |
| Acudiente        | N                                 | Tel hijo         | 0                            |
| Móvil            | 0                                 |                  |                              |
| Familiar         | Luis Adrúbal Avila Rodríguez      | Parentesco       | Acudiente                    |
| Acudiente        | S                                 | Tel hijo         | 7276507                      |
| Móvil            | 3138935101                        |                  |                              |

**OBSERVACIONES**

Plataforma COL SAGRADO x

plataforma.dataley.net/bethlemitas/coordinador/controlObservador.php#

Aplicaciones Colegio Sagrado Co... Plataforma COL SA...

Móvil: 3138935101

**OBSERVACIONES**

| NRO | DESCRIPCION  | COMPROMISO   | FECHA      | PERIODO |
|-----|--|--|------------|---------|
| 165 | REPORTE PARCIAL ACADÉMICO  |  | 2013-07-19 | 2       |
| 173 | Entrega de informe académico de periodo  |  | 2013-05-18 | 1       |
| 127 | Presentó durante el periodo un buen desempeño académico, continúa en la misma actitud de interés y responsabilidad. ¡Felicitaciones! |  | 2013-05-09 | 1       |
| 96  | Acepta las observaciones que se le hacen para mejorar su comportamiento en clase   |  | 2013-05-02 | 1       |
| 165 | REPORTE PARCIAL ACADÉMICO  |  | 2013-04-05 | 1       |
| 149 | Fue promovido al siguiente grado   |  | 2012-11-30 | 4       |
| 74  | Felicitaciones por los logros obtenidos en este periodo, sigue así Campeón (a)   |  | 2012-11-26 | 3       |
| 6   | Descuido en la presentación personal y porte de accesorios   | Se compromete a cumplir los estándares de buen estudio | 2012-02-24 | 1       |

**SEGUIMIENTO DE LA OBSERVACION**

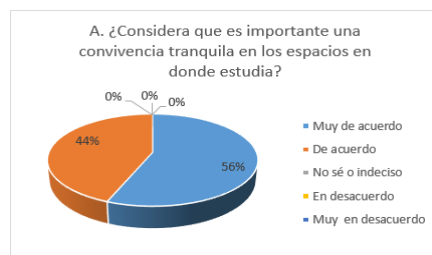
| NRO              | PROCESO | OBSERVACION | FECHA |
|------------------|---------|-------------|-------|
| No hay registros |         |             |       |

1:43 PM  
04/02/2014

## Apéndices I. Resultados encuesta estudiantes.

### A. ¿Considera que es importante una convivencia tranquila en los espacios en donde estudia?

| Muy de acuerdo | De acuerdo | No sé o indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----------------|------------|------------------|---------------|-------------------|
| 14             | 11         | 0                | 0             | 0                 |
| 56             | 44         | 0                | 0             | 0                 |



El 100 % de los encuestados consideran importante la convivencia tranquila en los espacios donde estudia.

### B. ¿Sus compañeros son solidarios en caso de tener conflictos?

| Muy de acuerdo | De acuerdo | No sé o indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----------------|------------|------------------|---------------|-------------------|
| 1              | 18         | 4                | 2             | 0                 |
| 4              | 72         | 16               | 8             | 0                 |



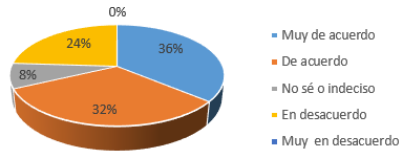
El 76% de los encuestados manifiestan la existencia de solidaridad de sus compañeros el presentarse un conflicto; mientras que el 16% están indecisos y solo el 8% están en desacuerdo



**C. ¿Cuándo existen problemas entre dos compañeros afecta el ambiente del aula?**

| Muy de acuerdo | De acuerdo | No sé o indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----------------|------------|------------------|---------------|-------------------|
| 9              | 8          | 2                | 6             | 0                 |
| 36             | 32         | 8                | 24            | 0                 |

C. ¿Cuándo existen problemas entre dos compañeros afecta el ambiente del aula?

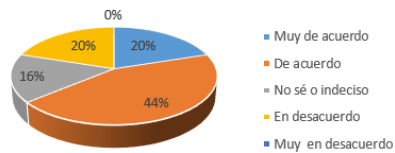


Según los encuestados el 68 % manifiesta que existe afectación en el ambiente del aula, debido a los problemas entre dos compañeros. El 24% no lo considera así.

**D. ¿El trato con sus compañeros es de respeto y tolerancia?**

| Muy de acuerdo | De acuerdo | No sé o indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----------------|------------|------------------|---------------|-------------------|
| 5              | 11         | 4                | 5             | 0                 |
| 20             | 44         | 16               | 20            | 0                 |

D. ¿El trato con sus compañeros es de respeto y tolerancia?

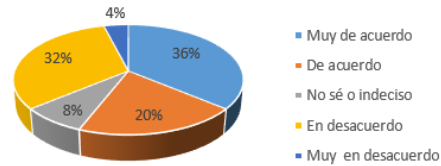


El 64 % de los encuestados manifiestan que el trato con sus compañeros es de respeto y tolerancia; 20% no está de acuerdo.

**E. ¿Cuándo se tienen problemas graves en aula, le parecen pertinentes que se den a conocer a los directivos del colegio?**

| Muy de acuerdo | De acuerdo | No sé o indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----------------|------------|------------------|---------------|-------------------|
| 9              | 5          | 2                | 8             | 1                 |
| 36             | 20         | 8                | 32            | 4                 |

E. ¿Cuándo se tienen problemas graves en aula, le parecen pertinentes que se den a conocer a los directivos del colegio?

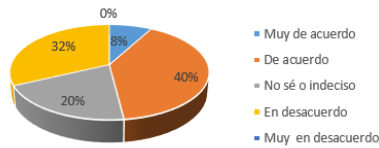


El 56% de los encuestados consideran que los directivos del colegio deben conocer los problemas, el 32% no lo está y el 8% se mantiene indiferente.

**F. ¿El representante del aula, se constituye en un apoyo necesario en la resolución de las problemáticas?**

| Muy de acuerdo | De acuerdo | No sé o indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----------------|------------|------------------|---------------|-------------------|
| 2              | 10         | 5                | 8             | 0                 |
| 8              | 40         | 20               | 32            | 0                 |

F. ¿El representante del aula, se constituye en un apoyo necesario en la resolución de las problemáticas?

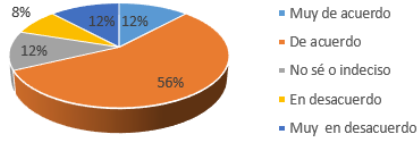


El 48% de los encuestados apoyan la intervención del representante del aula para la resolución de conflictos, el 32% no está de acuerdo.

**G. ¿El aula debe ser apoyada en las problemáticas, por el personero del colegio?**

| Muy de acuerdo | De acuerdo | No sé o indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----------------|------------|------------------|---------------|-------------------|
| 3              | 14         | 3                | 2             | 3                 |
| 12             | 56         | 12               | 8             | 12                |

G. ¿El aula debe ser apoyada en las problemáticas, por el personero del colegio?

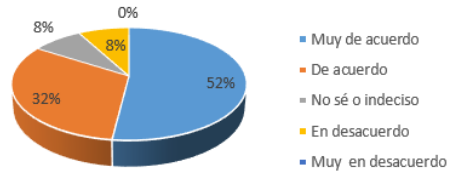


Según los encuestados el 68% afirma que el personero debe intervenir y apoyar la solución de la problemática, el 20% no está de acuerdo.

**H. ¿El director de grupo media positivamente en los conflictos de aula?**

| Muy de acuerdo | De acuerdo | No sé o indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----------------|------------|------------------|---------------|-------------------|
| 13             | 8          | 2                | 2             | 0                 |
| 52             | 32         | 8                | 8             | 0                 |

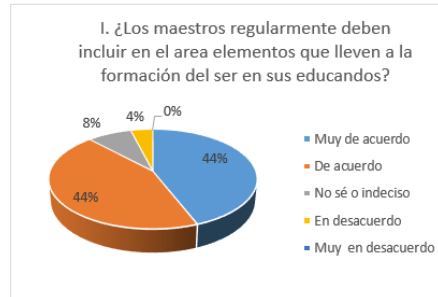
H. ¿El director de grupo media positivamente en los conflictos de aula?



Se observa que el 84% de los encuestados afirman que el director del grupo interviene positivamente en los conflictos; solo el 8% está en desacuerdo.

I. ¿Los maestros regularmente deben incluir en el area elementos que lleven a la formación del ser en sus educandos?

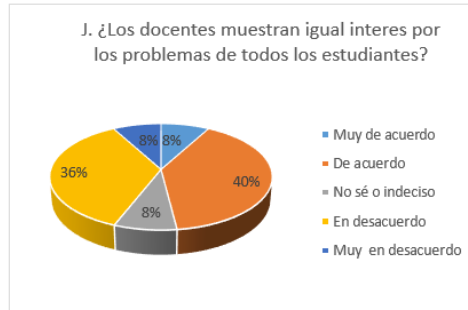
| Muy de acuerdo | De acuerdo | No sé o indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----------------|------------|------------------|---------------|-------------------|
| 11             | 11         | 2                | 1             | 0                 |
| 44             | 44         | 8                | 4             | 0                 |



El 88% de los encuestados consideran que los docentes deben incluir elementos que lleven a la formación del ser; el 4% no está en desacuerdo.

J. ¿Los docentes muestran igual interes por los problemas de todos los estudiantes?

| Muy de acuerdo | De acuerdo | No sé o indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----------------|------------|------------------|---------------|-------------------|
| 2              | 10         | 2                | 9             | 2                 |
| 8              | 40         | 8                | 36            | 8                 |

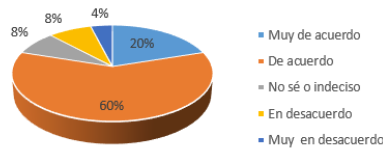


Según los encuestados el 48% manifiestan que los docentes demuestran interés por los problemas de todos los estudiantes, el 44% está en desacuerdo y el 8% se manifiesta indeciso.

**K. ¿Existe preocupación de los docentes por apoyar las dificultades del grupo?**

| Muy de acuerdo | De acuerdo | No sé o indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----------------|------------|------------------|---------------|-------------------|
| 5              | 15         | 2                | 2             | 1                 |
| 20             | 60         | 8                | 8             | 4                 |

K. ¿Existe preocupación de los docentes por apoyar las dificultades del grupo?

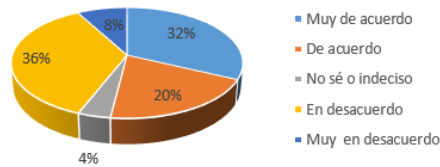


El 80% de los encuestados consideran que los docentes se preocupan por apoyar las dificultades del grupo. El 12% está en desacuerdo.

**L. ¿El conflicto es difícil de evitar en las aulas?**

| Muy de acuerdo | De acuerdo | No sé o indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----------------|------------|------------------|---------------|-------------------|
| 8              | 5          | 1                | 9             | 2                 |
| 32             | 20         | 4                | 36            | 8                 |

L. ¿El conflicto es difícil de evitar en las aulas?

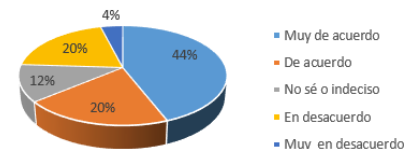


El 52% consideran que es difícil evitar los conflictos en el aula. El 44% no lo comparte y el 4% se muestra indeciso.

**M. ¿Se pueden mejorar las relaciones sociales cuando se hace sensibilización continua al respecto?**

| Muy de acuerdo | De acuerdo | No sé o indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----------------|------------|------------------|---------------|-------------------|
| 11             | 5          | 3                | 5             | 1                 |
| 44             | 20         | 12               | 20            | 4                 |

M. ¿Se pueden mejorar las relaciones sociales cuando se hace sensibilización continua al respecto?

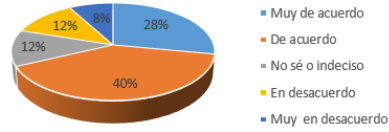


El 64% de los encuestados consideran que la sensibilización continua puede mejorar las relaciones sociales, el 24% no lo comparte.

N. ¿El problema conflictivo es de cada sujeto?

| Muy de acuerdo | De acuerdo | No sé o indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----------------|------------|------------------|---------------|-------------------|
| 7              | 10         | 3                | 3             | 2                 |
| 28             | 40         | 12               | 12            | 8                 |

N. ¿El problema conflictivo es de cada sujeto?

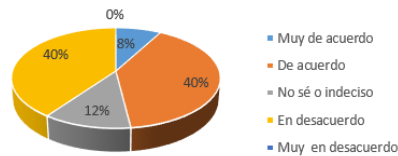


El 68% de los encuestados manifiestan que el problema conflictivo es de cada persona, el 20% está en desacuerdo.

O. ¿El entorno del aula insita a profundizar la problemática conflictiva?

| Muy de acuerdo | De acuerdo | No sé o indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----------------|------------|------------------|---------------|-------------------|
| 2              | 10         | 3                | 10            | 0                 |
| 8              | 40         | 12               | 40            | 0                 |

O. ¿El entorno del aula insita a profundizar la problemática conflictiva?

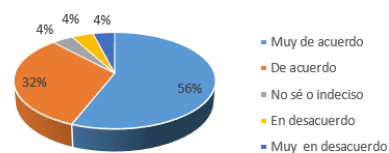


El 48% de los encuestados manifiestan que el entorno del aula profundiza la problemática conflictiva, el 40% no está de acuerdo y el 12% está indeciso.

P. ¿Es posible alcanzar las competencias sociales en el aula a través del diálogo, mediación y actitudes receptivas y de escucha?

| Muy de acuerdo | De acuerdo | No sé o indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----------------|------------|------------------|---------------|-------------------|
| 14             | 8          | 1                | 1             | 1                 |
| 56             | 32         | 4                | 4             | 4                 |

P. ¿Es posible alcanzar las competencias sociales en el aula a través del diálogo, mediación y actitudes receptivas y de escucha?

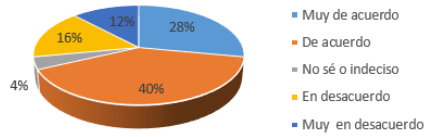


El 88% de los encuestados consideran que las competencias sociales en el aula se conseguirán a través del diálogo la mediación y actitudes receptivas de escucha. El 8% está en desacuerdo.

**Q. ¿Es necesario recibir ayuda del personal de apoyo de la institución- sicología cuando existen profundos desacuerdos?**

| Muy de acuerdo | De acuerdo | No sé o indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----------------|------------|------------------|---------------|-------------------|
| 7              | 10         | 1                | 4             | 3                 |
| 28             | 40         | 4                | 16            | 12                |

Q. ¿Es necesario recibir ayuda del personal de apoyo de la institución- sicología cuando existen profundos desacuerdos?

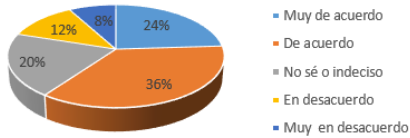


El 68% de los encuestados consideran la importancia de la intervención de personal de apoyo de la institución al momento de presentarse profundos desacuerdos. El 28% está en desacuerdo.

**R. ¿Es necesario que usted contribuya a la resolución del problema?**

| Muy de acuerdo | De acuerdo | No sé o indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----------------|------------|------------------|---------------|-------------------|
| 6              | 9          | 5                | 3             | 2                 |
| 24             | 36         | 20               | 12            | 8                 |

R. ¿Es necesario que usted contribuya a la resolución del problema?

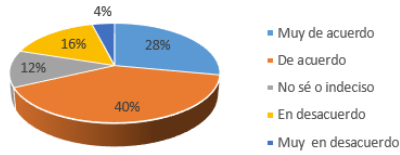


El 60% de los encuestados manifiestan que su intervención es necesaria para la resolución de conflictos. El 20% está indeciso y el 20% en desacuerdo.

S. ¿Las acciones de los actores del conflicto, siempre son estimuladas por su "rosca de amigos"?

| Muy de acuerdo | De acuerdo | No sé o indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----------------|------------|------------------|---------------|-------------------|
| 7              | 10         | 3                | 4             | 1                 |
| 28             | 40         | 12               | 16            | 4                 |

S. ¿Las acciones de los actores del conflicto, siempre son estimuladas por su "rosca de amigos"?

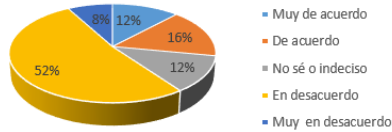


Según los encuestados el 68% de ellos manifiestan que las "Roscas de amigos" no influyen a las acciones de los actores del conflicto. El 20% sí lo considera así.

T. ¿Los problemas son generalmente transitorios y sin repercusiones mayores?

| Muy de acuerdo | De acuerdo | No sé o indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----------------|------------|------------------|---------------|-------------------|
| 3              | 4          | 3                | 13            | 2                 |
| 12             | 16         | 12               | 52            | 8                 |

T. ¿Los problemas son generalmente transitorios y sin repercusiones mayores?



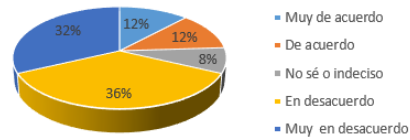
El 28% de los encuestados manifiestan que los problemas presentados son generalmente transitorios y sin repercusiones mayores. El 60% está en desacuerdo y el 12% está indeciso.



**U. ¿Le gustaría asistir a talleres de control de situaciones que produzcan molestia y estrés?**

| Muy de acuerdo | De acuerdo | No sé o indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----------------|------------|------------------|---------------|-------------------|
| 3              | 3          | 2                | 9             | 8                 |
| 12             | 12         | 8                | 36            | 32                |

U. ¿Le gustaría asistir a talleres de control de situaciones que produzcan molestia y estrés?

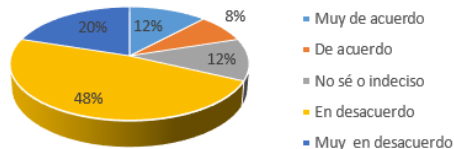


Según los encuestados el 247% de ellos estaría dispuestos a asistir a talleres de control de situaciones que produzcan molestia y estrés. El 68% no están de acuerdo y el otro 8% no saben o están indecisos.

**V. ¿En colegio no se hace nada por mejorar la convivencia en el aula?**

| Muy de acuerdo | De acuerdo | No sé o indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----------------|------------|------------------|---------------|-------------------|
| 3              | 2          | 3                | 12            | 5                 |
| 12             | 8          | 12               | 48            | 20                |

V. ¿En colegio no se hace nada por mejorar la convivencia en el aula?

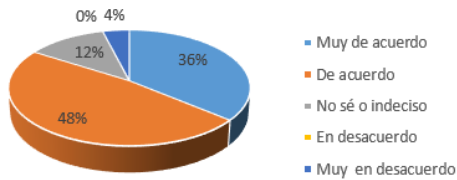


Al preguntar a que si el colegio no hace nada para mejorar la convivencia en el aula el 20% están de acuerdo, el 68% no están de acuerdo y el 12% no sabe.

**W. ¿Se siente bien en el aula?**

| Muy de acuerdo | De acuerdo | No sé o indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----------------|------------|------------------|---------------|-------------------|
| 9              | 12         | 3                | 0             | 1                 |
| 36             | 48         | 12               | 0             | 4                 |

W. ¿Se siente bien en el aula?

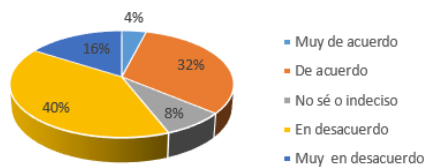


Según los encuestados el 84% se sienten bien en el aula, el 12% está indeciso; mientras el 4% están en desacuerdo.

**X. ¿Es desagradable el entorno educativo en el que se desenvuelve?**

| Muy de acuerdo | De acuerdo | No sé o indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----------------|------------|------------------|---------------|-------------------|
| 1              | 8          | 2                | 10            | 4                 |
| 4              | 32         | 8                | 40            | 16                |

X. ¿Es desagradable el entorno educativo en el que se desenvuelve?

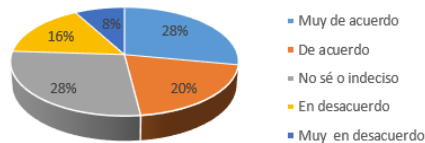


El 36% de los encuestados consideran que es desagradable el entorno educativo en el que desenvuelve, el 56% se encuentra en desacuerdo y el 8% son indecisos

**Y. ¿Es posible tener un aula en paz**

| Muy de acuerdo | De acuerdo | No sé o indeciso | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----------------|------------|------------------|---------------|-------------------|
| 7              | 5          | 7                | 4             | 2                 |
| 28             | 20         | 28               | 16            | 8                 |

Y. ¿Es posible tener un aula en paz



El 48% de los encuestados manifiestan que es posible tener un aula en paz, el 24% no está de acuerdo y el 28% está indeciso.

**Apéndices J. Carta autorización investigación.**

Bucaramanga, Octubre 23 de 2.013.

Hermana  
**FLOR ELVA ARIAS VERA**  
Rectora  
Colegio Sagrado Corazón de Jesús Hermanas Bethlemitas  
Carrera 16 No. 10 A 18  
Ciudad.

Respetada Hna. Flor Elva:

De la manera más atenta y respetuosa, me permito solicitar su valiosa colaboración en el sentido de autorizarme para desarrollar mi proyecto de investigación denominado **¿QUE SIGNIFICADO LE ATRIBUYEN A LAS COMPETENCIAS SOCIALES LOS ESTUDIANTES DE NUEVE UNO DEL COLEGIO SAGRADO CORAZON DE JESUS –BETHLEMITAS DE BUCARAMANGA?**, con el fin de obtener mi título de Magister en Educación con profundización en Proceso de Enseñanza Aprendizaje, la cual estoy realizando con la Corporación Universitaria Minuto de DIOS y el Instituto Tecnológico de Monte Rey.

Con ello desarrollaré entrevistas, encuestas y trabajo de campo a estudiantes y docentes de educación media.

Esperando una respuesta favorable a esta solicitud, agradezco de antemano la atención prestada.

Atentamente,

*Gissela Viviana Beltrán*  
**GISSELA VIVIANA BELTRAN PÉREZ**  
C.C. No. 63.544.235 de Bucaramanga

Recibido: Octubre 24/13  
.....  
.....

## Apéndices K. Currículum Vitae

Gissela Viviana Beltrán Pérez

Originaria de Bucaramanga, Colombia, Gissela Viviana Beltrán Pérez realizó estudios profesionales en Licenciatura en educación Básica con énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental en la Universidad de Pamplona, Colombia.

La investigación titulada “*Competencias sociales para la convivencia y resolución de conflictos en el aula, de los estudiantes de noveno grado del Colegio Sagrado Corazón de Jesús –Bethlemitas de Bucaramanga.*” es la que presenta en este documento para aspirar al grado de Maestría en Educación con acentuación en Procesos de Enseñanza y Aprendizaje.

Su experiencia de trabajo ha girado, principalmente, alrededor del campo de la docencia, específicamente en el área de básica, media y superior desde hace 8 años. Asimismo ha participado en iniciativas de promoción y ejecución de proyectos de aula.

Actualmente, Gissela Viviana Beltrán Pérez funge coordinadora Académica de Ceres (Centro Regional de Educación superior) en dónde está a cargo acompañar el proceso educativo de la Institución de acuerdo a su filosofía y Modelo Pedagógico.

## Referencias

- Bakan, D. (1966)** *The duality of human existence*. Chicago: Rand McNally. Recuperado de: <http://books.google.com.co/books?id=BlobwmrY-dUC&printsec=frontcover&dq=For+clergy,+present+and+prospective,+as+well+as+students+of+the+psychology+of+religion&hl=es&sa=X&ei=62RsUsSqLcvKkQeEs4Cg&ved>
- Begona, E. (1998)**, manual de técnicas de modificación y terapia de conductas. Pirámide. Madrid.
- Binaburo, José A. y Muñoz, Beatriz (2007)** *Educación desde el conflicto*, Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. Barcelona España.
- Biehl, Lotero. (2003)** *Violencia y juventud*, en Notas técnicas: Prevención de la Violencia. Banco Iberoamericano de Desarrollo
- Burguet, M. (1999)**. *El educador como gestor de conflictos*. Bilbao: Desclée de
- Brito, N. (2003)**. *Actitud del estudiante de Bioanálisis frente a la investigación científica*. Trabajo de Grado de Maestría, no publicado. Venezuela.
- Casamayor y otros. (2002)** *Cómo dar respuesta a los conflictos: La disciplina en la enseñanza secundaria*. GRAO. Barcelona
- Cascón Soriano, P. (2008)**. *Educación en y para el conflicto*. Cátedra Unesco sobre paz y derechos humanos. Editorial Uab. Barcelona. Recuperado de:

[http://www.buap.mx/portal\\_pprd/work/sites/ddu/resources/LocalContent/143/1/Lectura%2008.pdf](http://www.buap.mx/portal_pprd/work/sites/ddu/resources/LocalContent/143/1/Lectura%2008.pdf)

Colombia Aprende. (2013). *El mundo de las competencias*. Recuperada de:

<http://www.colombiaaprende.edu.co/html/competencias/1746/w3-propertyvalue-44921.html>

**Constitución Política de Colombia. (1991).** Título II. Capítulo I. Artículo 13

**Cortina, A. (2000).** Educación en valores y responsabilidad cívica. Editorial el Búho Ltda. Bogotá.

**Coser, Lewis A. (1956).** The Functions of Social Conflict. New York: The Free Press.

**Cañadas I y Sanchez B. (1998).** Categorías de respuesta en escala Likert

[http://www.ict.edu.mx/acervo\\_bibliotecologia\\_escalas\\_categoria\\_escalatipolikert.pdf](http://www.ict.edu.mx/acervo_bibliotecologia_escalas_categoria_escalatipolikert.pdf)

**Dahrendorf, Ralf. (1979).** Las clases sociales y su conflicto en la sociedad industrial.

Ediciones Rialp. ISBN978-84-321-1275-1

**Defensor del pueblo (1999).** Informe del Defensor del Pueblo sobre violencia escolar.

Recuperado de:

[http://convivencia.files.wordpress.com/2012/05/informe\\_defensor\\_pueblo1999371p.pdf](http://convivencia.files.wordpress.com/2012/05/informe_defensor_pueblo1999371p.pdf)

**Delors, J (1996).** La educación encierra un tesoro. Madrid: Santillana

**Diccionario, Definición. (20113).** Recuperado de: <http://definicion.de/>

**Díaz-Aguado, M. J. (2004):***Prevención de la violencia y lucha contra la exclusión*

*desde la adolescencia*, volumen dos: *Programa de intervención y estudio*

*experimental*, Madrid, Instituto de la Juventud. Recuperado de:

<http://www.rioei.org/rie27a01.htm>.Díaz- Aguado, M. J. (2003) Diez

condiciones básicas para prevenir la violencia desde la adolescencia. Revista

Estudios de Juventud. (62), 1-16. España.

**Díaz- Aguado M. (2009).** Convivencia escolar y prevención de la violencia de género desde una perspectiva integral. (11), 59-78

**Díaz Aguado, M.J. (1992).***Programa para el desarrollo de la Competencia Social en*

*Sujetos con riesgos (adaptaciones socioecomocionales).* Departamento

Psicología Evolutiva y Educación. Universidad Complutense. Edit. Imprenta U.

Complutense.

**E. Adam. (2003).** Emociones y educación, ¿ que son y como intervenir desde la escuela? Emociones y educación: qué son y cómo intervenir desde la escuela.

Disponible en:

<http://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=rQ2mZWoznFcC&oi=fnd&pg>

[=PA9&dq=Competencia+social:+intervenci%C3%B3n+preventiva+en+la+escue](http://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=rQ2mZWoznFcC&oi=fnd&pg)

[la.+Infancia+y+Sociedad.&ots=LOAJebC0Sq&sig=cPvGAECodhkQyQ\\_T4QS](http://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=rQ2mZWoznFcC&oi=fnd&pg)

[VQDlqXGQ#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=rQ2mZWoznFcC&oi=fnd&pg)

- Fernández, I. y Andrés, S. (2002).** El menor ante la violencia: Procesos de victimización. En Villanueva, B. y Clemente, Estevan. *Conflictividad escolar*. p. 119- 145. Castelló de la Plana: Universitat Jaume- I.
- Freire, Paulo. (2001)**“Educación para la liberación”. *Desarrollo y Cooperación (D+C)*, No.6 Noviembre/Diciembre. Frankfurter.
- Galtung, J (1998)***La transformación de conflictos por medios pacíficos. (El método trascendente)*. USA. Naciones Unidas.
- Garbarino, J. (1985).** Desarrollo de los adolescentes. Una perspectiva ecológica. Columbus, Ohm Charles E Merrill. Nueva York: Human Sciences.Columbus, Ohm Charles E Merrill.
- González Alfayete, Manuel (1995).***Hacia un sistema de valores básico compartidos en el PEC*. En Aula de Innovación Educativa, Año IV No. 38, mayo. España, Imprimeix SCCL, Barcelona
- Gardner, H. (1993)** Inteligencias múltiples. Recuperado de:  
[http://ict.edu.ar/renovacion/wpcontent/uploads/2012/02/Gardner\\_inteligencias.pdf](http://ict.edu.ar/renovacion/wpcontent/uploads/2012/02/Gardner_inteligencias.pdf)
- Gil R, José. (20012).** Una aproximación a la teoría crítica del conflicto social de Karl Marx. Revista laberinto. (37), 1-11
- González, P. (2006).** Las actitudes y sus cambios. Recuperado de:  
[http://www.biopsychology.org/tesis\\_pilar/t\\_pilar06.htm](http://www.biopsychology.org/tesis_pilar/t_pilar06.htm)



**Gil, J y Garcia E. (2009).** Metodología de la Investigación Cualitativa. (p.21).

Recuperado de:<http://es.scribd.com/doc/13070647/Metodologia-de-La-Investigacion-Cualitativa-Caps-1-y-2>

**Goetz, J.P. y Lecompte, M.D. (1988).***Etnografía y diseño cualitativo en investigación*

*educativa*. Madrid: Morata. Recuperado

de:books.google.com.br/books?hl=es&lr=&id=iWpN2nsx9QgC&oi=fnd&pg=PA

27&dq=+Etnografía+y+diseño+cualitativo+de+investigación+educativa+capitulo

+V+y+IV&ots=ctDBEKpF88&sig=TW3R3f5MjXxoa7kHp1imFdIPUI8#v=onepa

ge&q=Etnografía y diseño cualitativo de investigación educativa capitulo V y

IV&f=false

**Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2010)***Metodología de la Investigación.*

México D. F. Editorial McGraw Hill.

**Jares, J. (2001).** Conflicto y cambio en los centros escolares- Trabajadores de la

enseñanza. (188), 35-37.

**Jiménez, M. (2000).** Competencia social: intervención preventiva en la escuela. Infancia

y Sociedad.

**Lederach, John Paul (2000)** El abecé de la paz y los conflictos, Los libros de La

Catarata.

**Lederach, P. (1995).**Preparing for peace: conflict transformation across cultures.

**Lederach, P. (1996).** Medicación. Documento 8, GermicakGogoraturz

**Lederach John Paul, (1986).**La regulación del conflicto social. Un enfoque práctico.

Akron PA. Mennonite Central Committe .

**Ley General de Educación, Ley 115. (1994).***Reforma educativa*, Reglamentación del

Manual de Convivencia, Artículo 17.

**Ley 1620. (2013).**Sistema nacional de convivencia escolar y formación para los

derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar.

**Mejía, M. (2001)** “Una mirada educativa sobre el conflicto” conferencia dentro del simposio peligro -oportunidad, relación entre conflictos cotidianos y políticos en Colombia, Medellín. Recuperado de:

<http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/viewFile/1692/1341>

**Mayer, B. (2000).**The dynamic of conflict resolution.San Francisco: Jossey-Bass.

**MEN (2013).**Ley de Convivencia escolar una ruta para formar mejores ciudadanos.

Recuperado de: <http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/w3-article-328567.html>.

**Moore, C. (1996).***El proceso de mediación*. Buenos Aires. Editorial Granica.

**Monereo, C. (2005).** Internet y competencias básicas. . Barcelona: Graó . Recuperado

de: <http://www.documentacion.edex.es/docs/0401POZcom.pdf>

**Melo, Félix. Montaño, Edgar. Mora Jaime y Pavas, María Jimena. (2009).** Tesis: “Dinámica del conflicto en la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen, Corregimiento El Carmen Municipio de San Lorenzo Nariño”. Disponible en: <http://repository.lasalle.edu.co/handle/10185/1682?mode=full> (tomado 1 de octubre de 2013).

**Ministerio De Educación Nacional. (2008).** *Guía 34. Guía de Autoevaluación para el Mejoramiento Institucional. Ministerio de Educación Nacional.* Corpoeducación. Bogotá D.C, Diciembre 17.

**Mckerman, j. (2009).** *Investigación y acción del currículum.* Madrid. Ed. Morata (pág. 117). Recuperado de: <http://www.uned.es/cabergara/ppropias/eduSocial/Practicum1/Notasdecampo.htm>

**McCracken, G. (1998).** *The Long Interview.* Newbury Park, CA: Sage Publications. Recuperado de: [http://www.uv.es/~monterdh/RESEARCHERS/Curso\\_Master\\_UJI/%285a%29Methods\\_de\\_investigacion\\_social\\_Cualitativos.pdf](http://www.uv.es/~monterdh/RESEARCHERS/Curso_Master_UJI/%285a%29Methods_de_investigacion_social_Cualitativos.pdf)

**Masón, A. (2000).** La crisis de seguridad en Colombia: causas y consecuencias Internacionales de un estado en vía de fracaso. *Revista Colombia Internacional*, Universidad de los Andes. 50), 82 – 102. Bogotá. Recuperado de: <http://colombiainternacional.uniandes.edu.co/view.php/372/1.php>

**Montero-Sieburth, Martha. (1993).** Corrientes, enfoques e influencias de la investigación cualitativa para Latinoamérica. *Revista de educación* (116). 1,52. Recuperado de: <http://investigacionsocial-alquelquis.es.tl/Corrientes,-Enfoques-e-Influencias-de-la-Investigaci%F3n-Cualitativa-para-Latinoam-e2-rica.htm#>

- Murillo, J y Martínez C. (2010).** Investigación etnográfica. Métodos de investigación educativa en Ed. Especial (tercera). Recuperado de:  
[http://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/I\\_Etnografica\\_Trabajo.pdf](http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/I_Etnografica_Trabajo.pdf)
- Osses S. Sánchez I. e Ibáñez F. (2006)** . Investigación cualitativa en educación. Hacia la generación de teoría a través del proceso analítico. Recuperado de:[http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0718-07052006000100007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0718-07052006000100007&script=sci_arttext)
- Ortega. (2000).** A Global, Ecological and cultural model for dealing with problems of violence in European compulsory schools.Paper present ado en 6<sup>th</sup> meeting of MTE programme Nature and Prevention of Bullying and social exclusion. Lisboa. Recuperado de:  
<http://ojs.upv.es/index.php/reinad/article/view/1672/1884>
- Ortega, R. (2003).**La convivencia: un modelo de prevención de la violencia. Recuperado de: [http://www.ocse.org.mx/pdf/151\\_Ortega.pdf](http://www.ocse.org.mx/pdf/151_Ortega.pdf)
- Olweus, D. (1998).**Conductas de acoso y amenaza entre escolares. Morata: Madrid.
- Ovejero, A. (1989)** Psicología social de la educación, Editorial Herde, Barcelona
- Piñuel, I. y Oñate, A. (2007)** Acoso y Violencia Escolar en España: Informe Cisneros X, Madrid, 2007, IIEDDI, ISBN: 978-84-611-4842-4.

**Peñaloza O, C. (2011).** Bienvenidos al Sector de Convivencia Escolar. Recuperado de:  
<http://emmanuel.cl/icore/viewcore/159363>

**Paris, S. (2005).** La transformación de los conflictos desde la filosofía de la paz. Tesis  
doctoral. P.86

**Perlstein Ruth. (1996).** *Conflict Resolution Activities for Secondary Students*. The Center  
for Applied Research in Education. New York.

**Robbins, Stephen. (1994).** *Comportamiento organizacional*. P.46.

**Rodríguez, C.** ¿Cómo se desarrolla nuestra competencia social? Lección 6.

Recuperado de <http://www.aulafacil.com/habilidadessociales/curso/Lecc-6.htm>

**Rodríguez, G, Gil J. y García E (1996)** Metodología de la Investigación cualitativa.

Málaga. Aljibe. Recuperado de:

[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=1769063&pid=S0718-0705200600010000700007&Ing=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1769063&pid=S0718-0705200600010000700007&Ing=es).

**Revista Forensis (2001).** Disponible

en: <http://www.medicinalegal.gov.co/images/stories/root/FORENSIS/2011/3-F-11-V-Interpersonal.pdf>. (tomado el 15 de septiembre de 2013)

**Sandoval, C. Carlos. (1996)** Investigación cualitativa. Icfes. Bogotá

**Serrano, A. y Iborra I. (2005).** Informe Violencia entre compañeros de escuela.

Editorial Goaprint, S.L. España

**Síntesis Educativa. (2012).***Colombia: Preocupantes cifras de armas, drogas y matoneo en las escuelas de Bogotá.* Recuperado de: [http://sintesis-educativa.com.ar/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1259%3Acolombia-preocupantes-cifras&Itemid=6](http://sintesis-educativa.com.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=1259%3Acolombia-preocupantes-cifras&Itemid=6)

**Souza B. (2002).**“*Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula*”. Desarrollada en la facultad de ciencia de la educación de la Universidad Autónoma de Barcelona en el programa de Doctorado Educación y Sociedad. Disponible en: (<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lisb/>). (Consulta el 1 de octubre de 2013).

**Souza B, Lucicleide. (2009).** Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula. Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lisb/ficha.htm>

**Stake, Roberto E. (2007).** Investigación con estudio de casos. Recuperado de: [http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gndJ0eSkGckC&oi=fnd&pg=PA9&dq=Investigaci%C3%B3n+con+estudio+de+casos++Escrito+por+Robert+E.+Stake&ots=mPQP\\_FD0o&sig=Fh17E7miLgFVIKaS9hDY3WsRoQk#v=onepage&q=Investigaci%C3%B3n%20con%20estudio%20de%20casos%20%20Escrito%20por%20Robert%20E.%20Stake&f=false](http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gndJ0eSkGckC&oi=fnd&pg=PA9&dq=Investigaci%C3%B3n+con+estudio+de+casos++Escrito+por+Robert+E.+Stake&ots=mPQP_FD0o&sig=Fh17E7miLgFVIKaS9hDY3WsRoQk#v=onepage&q=Investigaci%C3%B3n%20con%20estudio%20de%20casos%20%20Escrito%20por%20Robert%20E.%20Stake&f=false)

**Taylor S. y Bogdan R. (2000).** Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Ediciones Paidós. Tercera edición. Recuperado de: <http://asodea.files.wordpress.com/2009/09/taylor-s-j-bogdan-r-metodologia-cualitativa.pdf>

**Torrego, J. C. (2000).***El proceso de mediación en los IES de la Comunidad de Madrid.*

Organización y Gestión Educativa. N° 4.

**Tuvilla – Rayo, J. (2004).** Convivencia escolar y resolución pacífica de los conflictos.

Recuperado de:

<http://scholar.google.com/convivenciaescolar.net/RACE/procesados/26%20Convivencia%20escolar%20y%20resoluci%C3%B3n%20pac%C3%ADfica%20de%20conflictos.pdf>

**Vera Vélez, Lamberto.(2008)**Investigación cualitativa. Revista UIPR,2-10.

Recuperado de: <http://www.ponce.inter.edu/cai/Comit-investigacion/investigacion-cualitativa.html>

**Viñas, J. (2004)***Conflictos en los centros educativos: cultura organizativa y mediación de la convivencia.* Barcelona Grao.

**Viche, G. (2005).** Los espacios para la educación sociocultural. Recuperado de:

<http://www.quadernsanimacio.net/marioviche/Los%20entornos%20educativos.pdf>

**Whiterhead, A. N- (2002).**“Conflicto, *Mediación y Psicología Social*”. p.39

**Zarate, Nayibe. (2012)** Tesis: “Propuesta pedagógica para la resolución de conflictos en una institución oficial del municipio de San Gil”. Disponible en:

<http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/9960/2/142991.pdf>

(tomado 29 septiembre 2013).

**Zuleta, E. (2001).***Elogio a la dificultad y otros ensayos.* Editado por Fundación

Estanislao