

**ESTRATEGIAS PARA LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR ENTRE LOS  
ESTUDIANTES DE GRADO CUARTO DE LA  
I.E.D REINO DE HOLANDA**

YANCY DILENE CAMPOS LOZANO  
FREDDY MAURICIO JURADO HERRERA  
MARÍA FERNANDA RIVERA VELASCO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN INFORMÁTICA PARA EL APRENDIZAJE RED  
MODALIDAD VIRTUAL

BOGOTÁ, D.C.

2017

**ESTRATEGIAS PARA LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR ENTRE LOS  
ESTUDIANTES DE GRADO CUARTO DE LA  
I.E.D REINO DE HOLANDA**

YANCY DILENE CAMPOS LOZANO  
FREDDY MAURICIO JURADO HERRERA  
MARÍA FERNANDA RIVERA VELASCO

Trabajo de grado presentado para optar al Título de  
Especialista en Informática para el Aprendizaje en Red

Asesora

Claudia Andrea Betancur Rojas

Doctorante en Educación

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN INFORMÁTICA PARA EL APRENDIZAJE RED  
MODALIDAD VIRTUAL  
BOGOTÁ, D.C.

2017

## Dedicatoria

A Dios, por darnos la oportunidad de alcanzar una más de nuestras metas. A nuestras familias, quienes con su apoyo y amor incondicional han hecho posible la culminación de este proyecto.

Y a todas aquellas personas que han aportado un granito de arena en el camino recorrido en  
nuestra vida profesional.

Yancy Dilene Campos Lozano  
Fredy Mauricio Jurado Herrera  
María Fernanda Rivera Velasco

## **Agradecimientos**

Agradecemos a la Fundación Universitaria los Libertadores por habernos dado la posibilidad de cursar la especialización “Informática para el aprendizaje en red”, brindándonos una formación académica y enriquecimiento personal, herramientas fundamentales para desempeñar nuestra profesión. A los docentes, quienes con su experiencia y conocimientos, nos acompañaron, orientaron y colaboraron en el desarrollo del proyecto. Al colegio I.E.D Reino de Holanda, quienes desinteresadamente nos abrieron las puertas de sus aulas, para implementar el proyecto. A todos ellos, y a quienes no hemos mencionado, gracias por hacer posible esta meta.

## Tabla de contenido

	Pág.
Resumen.....	10
Capítulo 1. Problema .....	12
1.1 Planteamiento del problema.....	12
1.2 Formulación del problema .....	13
1.3 Objetivos .....	14
1.3.1 Objetivo general .....	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.4 Justificación.....	14
Capítulo 2. Marco referencial .....	16
2.1 Antecedentes .....	16
2.1.1 Internacionales.....	16
2.1.2 Nacionales .....	19
2.1.3 Locales o regionales .....	21
2.2 Marco contextual.....	23
2.3 Marco teórico .....	25
2.3.1 Componente Disciplinar.....	26
2.3.1.1 Conflicto escolar .....	26
2.3.1.2 Violencia Escolar.....	28
2.3.1.3 Tipos de Conflicto.....	30
2.3.1.4 Estrategias de Intervención .....	33
2.3.1.5 Competencias Ciudadanas .....	37
2.3.2 Componente Pedagógico .....	39
2.3.2.1 Didáctica de las competencias ciudadanas .....	39
2.3.2.2 Modelo Pedagógico: Aprendizaje Significativo .....	43
2.4 Marco tecnológico.....	47
2.4.1 Educación mediada por TIC .....	48

2.4.2 Herramientas Web 2.0 .....	49
2.4.3 Características de una página web.....	51
2.5 Marco legal.....	53
2.5.1 Constitución Política de Colombia 1991 .....	53
2.5.2 Ley General de Educación.....	54
2.5.2.1 Decreto 1860 de 1994 .....	54
2.5.2.2 Plan Nacional Decenal de Educación .....	54
2.5.3 Ley 1098 de 2006 .....	55
2.5.4 Ley 1620 de 2013 .....	55
2.5.4.1 Decreto 1965 de 2013.....	56
Capítulo 3. Diseño metodológico .....	58
3.1 Tipo de investigación .....	58
3.2 Población y muestra .....	61
3.3 Instrumentos .....	62
3.3.1 Instrumentos diagnósticos .....	62
3.3.1.1 Observación no participante .....	63
3.3.1.2 Documentos .....	63
3.3.1.3 Encuesta a estudiantes.....	64
3.3.1.4 Entrevista a docentes.....	64
3.3.2 Instrumentos de seguimiento .....	65
3.3.2.1 Observación participante .....	65
3.3.2.1 Materiales elaborados por los estudiantes.....	65
3.3.3 Instrumentos de evaluación .....	66
3.3.3.1 Pedagógico.....	66
3.3.3.2 Disciplinar.....	67
3.3.3.3 Tecnológico.....	68
3.4 Análisis de resultados.....	68
3.4.1 Instrumentos diagnósticos .....	68
3.4.1.1 Entrevista a docentes.....	68
3.4.1.2 Encuesta a estudiantes.....	71

3.4.1.3 Análisis de documentos .....	79
3.4.1.3.1 Observador del alumno .....	80
3.4.1.3.2 Manual de convivencia.....	82
3.4.1.4 Observación no participante .....	84
3.5 Diagnóstico.....	87
Capítulo 4. Propuesta .....	90
4.1 Título de la propuesta.....	90
4.2 Descripción.....	90
4.3 Justificación.....	91
4.4 Objetivo.....	92
4.5 Estrategia y actividades .....	92
4.5.1 Unidad 1. Sensibilización y Conceptualización .....	92
4.5.2 Unidad 2. Herramientas para afrontar el conflicto .....	94
4.5.3 Unidad 3. Prevención del Conflicto .....	95
4.6 Contenidos.....	97
4.7 Personas responsables .....	98
4.8 Beneficiarios.....	98
4.9 Recursos .....	98
4.10 Evaluación y seguimiento .....	99
4.10.1 Análisis instrumentos de seguimiento .....	99
4.10.1.1 Rejilla de observación.....	99
4.10.1.2 Producciones de los estudiantes.....	102
Capítulo 5. Conclusiones .....	106
5.1 Conclusiones .....	106
5.2 Recomendaciones.....	107
Lista de referencias .....	109
Anexos .....	114

## Lista de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Unidades de análisis y categorías. ....	68
<b>Tabla 2.</b> Registro de incidentes en el descanso. ....	84
<b>Tabla 3.</b> Registro de incidentes en la hora de salida. ....	86
<b>Tabla 4.</b> Registro de incidentes en clase. ....	86
<b>Tabla 5.</b> Estrategias y actividades de la propuesta. ....	96

## Lista de Gráficas

	Pág
<b>Gráfica 1.</b> Esquema marco teórico.....	25
<b>Gráfica 2.</b> Proceso para formar en la resolución de conflictos.....	36
<b>Gráfica 3.</b> Esquema marco tecnológico.....	47
<b>Gráfica 4.</b> Esquema marco legal.....	53
<b>Gráfica 5.</b> Esquema de instrumentos.....	62
<b>Gráfica 6.</b> Resultados pregunta 1.....	72
<b>Gráfica 7.</b> Resultados pregunta 2.....	73
<b>Gráfica 8.</b> Resultados pregunta 3.....	74
<b>Gráfica 9.</b> Frecuencia con que ocurre la agresión física por género.....	74
<b>Gráfica 10.</b> Frecuencia con que ocurre la agresión verbal por género.....	75
<b>Gráfica 11.</b> Frecuencia con que ocurre agresión gestual por género.....	75
<b>Gráfica 12.</b> Frecuencia con que ocurre la agresión relacional por género.....	76
<b>Gráfica 13.</b> Resultados pregunta 4.....	76
<b>Gráfica 14.</b> Resultados pregunta 5.....	77
<b>Gráfica 15.</b> Resultados pregunta 6.....	77
<b>Gráfica 16.</b> Resultados pregunta 7.....	78
<b>Gráfica 17.</b> Resultados pregunta 8.....	79
<b>Gráfica 18.</b> Porcentaje de conflictos por género.....	80
<b>Gráfica 19.</b> Porcentaje de faltas registradas en el observador.....	80
<b>Gráfica 20.</b> Causas del conflicto en hora de descanso.....	85
<b>Gráfica 21.</b> Porcentaje de intervenciones del docente.....	87

## Resumen

El presente documento es el resultado de una investigación cualitativa, formulada como estrategia para minimizar el conflicto escolar entre los estudiantes de grado cuarto, de la I.E.D. Reino de Holanda. El diagnóstico permite evidenciar diversas formas de agresión como eje del conflicto escolar.

Como respuesta a la problemática en mención, se formula una propuesta enmarcada dentro del modelo pedagógico de aprendizaje significativo, que intenta promover en los estudiantes el desarrollo de competencias ciudadanas, para relacionarse de forma asertiva y afrontar el conflicto de manera pacífica y constructiva.

Se trata de una estrategia de intervención mediada por TIC tendiente a armonizar la convivencia escolar. En esta propuesta los estudiantes disponen de una página web que contiene tres unidades, donde se plantean algunas actividades a través de las cuales los estudiantes pueden desarrollar su potencial creativo, adquirir nuevos conocimientos y desarrollar habilidades que les permitan formular propuestas para la solución pacífica del conflicto escolar.

Si bien la propuesta se implementó parcialmente, el balance final fue positivo en tanto los estudiantes participaron de manera activa, mostrando interés en las temáticas abordadas. Por su carácter transversal, la convivencia escolar es una problemática que debe integrar las diferentes áreas del conocimiento, e involucrar familia y escuela en proyectos que fortalezcan las competencias ciudadanas para una sana convivencia.

**Palabras claves:** Convivencia escolar, Conflicto escolar, Competencias Ciudadanas, Mediación, TIC.

### **Abstract**

The current document is the result of a qualitative research, whose main objective is to minimize conflict among grade students from the I.E.D. Reino de Holanda. The diagnosis allows to evidence different aggression manners an axis school conflicts.

After answering the previously mentioned issue, it's necessary to formulate a proposal that follows the pedagogical model of meaningful learning, this proposal has as main objective to developed competence in civil duties in the target group of students tested, making them to build relationships assertively, and facing conflicts on a peaceful and constructive manner

This proposal suggests an intervention strategy regulated by the Information and Communication Technologies (T.I.C) aiming to harmonize student behavioral interactions among themselves. As part of a solution in this proposal, the students Log in into a website, formed by three planned units with activities to be developed and practiced by them to enhance their potentials creativity, gaining new knowledge and developing abilities to solve their conflicts peacefully.

Although the proposal was partially implemented, the final results were those of a positive nature, as far as the student's participation was active and they showed interest in the addressed topics. Due to its transversal character, the school coexistence us be considered as a theme that needs be integrate different areas of knowledge, as well as involve family and school in projects which strengthen citizen competences for a peaceful. Coexistence

**Keywords:** School coexistence, School conflicts, Citizens civil duties, Mediation, T.I.C.

## Capítulo 1. Problema

### 1.1 Planteamiento del problema

Desde la perspectiva humanista, la tarea del educador va mucho más allá del aspecto netamente académico. Como formador, el docente debe orientar a sus estudiantes en la toma de decisiones adecuadas frente a situaciones de conflicto que se vivencian a diario en la escuela.

Los manuales de convivencia escolar estipulan normas y sanciones no obstante, quienes hacen parte del contexto educativo reconocerán que este documento no es suficiente ni actúa como garante de una convivencia armoniosa, por cuanto los estudiantes relacionan el manual como un instrumento de control y no como un pacto social que contribuye a una sana convivencia. Por lo anterior, es importante implementar proyectos que permitan visibilizar el sentido y los beneficios de dichos acuerdos.

Luego de observar algunas formas relacionales entre los estudiantes de grado cuarto del Colegio Reino de Holanda I.E.D. de la sede B jornada mañana y a partir de la experiencia docente del grupo investigador se evidencia una problemática común y recurrente en el aspecto de la convivencia escolar, determinada por la existencia de los diversos tipos de conflictos.

Con frecuencia los estudiantes se involucran en actos de agresión física, siendo el género masculino quienes con mayor frecuencia incurren en este tipo de faltas. De igual manera, se evidencia el matoneo en acciones como el hostigamiento verbal, amenazas, críticas, comentarios inadecuados referentes a sus familiares, uso de un vocabulario soez, entre otros. Así mismo, se presentan casos de exclusión social, por diferencias raciales, socioeconómicas, aspecto físico, situación de discapacidad cognitiva y/o física, condición social.

Es posible identificar algunas causas de las problemáticas antes mencionadas. Un alto porcentaje de los estudiantes que ingresan al grado cuarto, proceden de otras instituciones

educativas con dificultades convivenciales. El colegio atiende población infantil y juvenil procedente de los barrios Marco Fidel Suárez y San Jorge de Bogotá con problemáticas sociales identificadas como la presencia de pandillas, drogadicción, asaltos, peleas y otras que de forma directa o indirecta afectan el normal desarrollo del menor. En el mismo contexto, el entorno familiar de los estudiantes a nivel físico y emocional es desfavorable, en algunos casos sufren maltrato como golpes, empujones, insultos, ofensas verbales, críticas destructivas, indiferencia, chantaje, abandono, entre otros, lo que provoca en muchos casos baja autoestima y problemas convivenciales en general; muchos de ellos conviven en hogares reestructurados y en situaciones de hacinamiento; la precaria situación económica de las familias se suma como factor negativo en el proceso formativo del estudiante.

Como consecuencia de las situaciones socioeconómicas y emocionales anteriormente planteadas se generan otras problemáticas desde el ámbito:

Académico: Bajo nivel de desempeño y/o repitencia escolar.

Social: Algunos estudiantes sometidos al matoneo sufren baja autoestima, depresión y en ocasiones toman la decisión de aislarse elevando así los niveles de deserción en la escuela o en casos extremos conduciendo al suicidio.

Convivencia: Los estudiantes replican en la escuela modelos de conducta negativos propios de su entorno social y familiar.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cómo propiciar espacios de reflexión donde los estudiantes de grado cuarto del colegio Reino de Holanda jornada mañana, propongan estrategias tendientes a la solución de problemas convivenciales, mediante el uso de herramientas web 2.0?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Generar estrategias didácticas mediadas por TIC, que permitan minimizar el conflicto escolar entre los estudiantes de grado cuarto, del Colegio Reino de Holanda I.E.D. jornada mañana, Sede B Marco Fidel Suárez con el propósito de armonizar el ambiente escolar.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar los conflictos escolares más frecuentes que vivencian los estudiantes de grado cuarto de la IE, mediante la aplicación de instrumentos diagnósticos que permitan establecer prioridades para su atención.
- Fortalecer las competencias ciudadanas, orientadas a desarrollar habilidades para la resolución pacífica del conflicto escolar mediante el uso de objetos de aprendizaje.
- Promover la participación de los estudiantes en la solución del conflicto escolar mediante herramientas web 2.0., para formar ciudadanos capaces de enfrentar y solucionar sus conflictos de forma pacífica.

## **1.4 Justificación**

En la actualidad, la familia, la escuela y el estado colombiano concentran sus esfuerzos por alcanzar la paz. La existencia de la guerra se convierte en una paradoja cuando la mayoría de los seres humanos luchan por construir una sociedad ideal. El conflicto es inherente al ser, de ahí que la búsqueda de soluciones se debe orientar hacia el cambio de actitud del individuo mismo. Sólo será posible evitar el conflicto si desde la edad temprana los seres humanos cuentan con herramientas suficientes para su resolución. Así, el papel de la educación en la prevención del conflicto es determinante ya que el aula escolar es un escenario ideal para identificar conflictos comunes, determinar sus causas y desarrollar habilidades sociales para resolverlos de manera

asertiva.

Desde hace 10 años la Institución Educativa Reino de Holanda ha participado en el proyecto Hermes que brinda estrategias para abordar el conflicto escolar. Se trata de un programa auspiciado por la Cámara de Comercio de Bogotá, el proyecto reconoce que el sistema educativo debe propender por la formación en valores y el mejoramiento de la comunicación para la prevención del conflicto (UNICEF, 2009). La estrategia base es el diálogo entre las partes comprometidas y la intervención de los estudiantes formados como mediadores. El uso de las herramientas TIC como medio de participación en la solución del conflicto escolar es pertinente por cuanto ofrece la posibilidad de expresarse con libertad, en particular a aquellos estudiantes que al interior del aula se abstiene de manifestar sus aportes, inquietudes y temores. De igual manera, la amplia gama de herramientas WEB 2.0 resultan tan motivadoras como efectivas en el desarrollo de la creatividad.

La institución resulta ideal como espacio de aplicación para el presente proyecto por cuanto existe tanto la necesidad de armonizar el ambiente escolar como la infraestructura adecuada para su ejecución.

La consulta de antecedentes evidencia problemáticas comunes en diversas instituciones educativas relacionadas con la convivencia escolar. Algunos proyectos se enfocan en el análisis del problema y otros plantean estrategias pedagógicas tendientes mejorar el ambiente escolar desde el desarrollo de competencias ciudadanas.

Chaux (2011), plantea que la violencia escolar no es un problema exclusivamente Colombiano, sino que afecta a América Latina en general. Su trabajo es un compendio de cinco investigaciones que evidencian la necesidad de una mirada integral para facilitar la comprensión del conflicto desde la perspectiva de todos los actores involucrados.

## **Capítulo 2. Marco referencial**

### **2.1 Antecedentes**

La revisión de antecedentes para este proyecto, se centrará en estudios e investigaciones sobre convivencia escolar, resolución pacífica de conflictos y uso de las TIC; en el ámbito internacional, nacional y distrital. Para, Valdés (2010) los antecedentes son la sustentación teórica del problema de investigación, por eso lo primero es dar una mirada crítica a las diferentes concepciones sobre conflicto, observar el papel que ha tenido el uso de las tic cuando se han aplicado en afrontar el conflicto escolar y por último dar una amplitud teórica sobre el mismo, no sin olvidar que cada caso de investigación es totalmente diferente por las diversas circunstancias que la rodean como pueden ser factores sociales, ambientales, institucionales.

#### **2.1.1 Internacionales**

Según Okolie-Osemene (2012) en su artículo titulado, Hacia el uso nuevas tecnologías digitales de medios para la promoción de la educación de la paz en Nigeria artículo que presenta como argumento la importancia del uso de los nuevos medios digitales en la educación para la paz visto como un proyecto nacional central, sobre la consideración de la paz como sinónimo de desarrollo. El artículo publicado en la revista Africana de Educación Docente AJOTE refiere la importancia de las tecnologías de la comunicación y su impacto en la educación como base en la resolución del conflicto. Como palabras clave: educación para la paz, desarrollo, nuevos medios digitales, educación, Nigeria.

El autor James Okolie es un investigador, Instituto Francés de Investigación en África (IFRA-Nigeria). Licenciado en Estudios de Paz y Conflicto y Licenciado en Historia y Estudios Internacionales cuenta con una vasta experiencia en temáticas relacionadas con el conflicto.

El artículo evalúa las posibilidades de utilizar las tecnologías de los medios digitales en la

promoción de la educación para la paz en Nigeria sobre la base de otras fuentes de literatura pertinentes a los temas. En principio contextualiza la problemática de las diversas formas de violencia y expone la necesidad de dar relevancia a la educación para la paz.

En esta amplia reflexión el autor aboga por el uso inmediato de los nuevos medios digitales en la enseñanza y el aprendizaje de la educación para la paz desde la escuela primaria.

Según (Ogunsola, 2005). La utilización de nuevos medios digitales en la educación para la paz ofrece grandes oportunidades para la paz sostenible en Nigeria porque a través de este medio se hace más fácil remodelar la mentalidad de la juventud.

De igual manera (Okolo, 2009) refiere: El uso de las nuevas tecnologías de los medios digitales en la educación para la paz es también crucial para el desarrollo y la estabilidad, que son sinónimo de paz en la sociedad.

El documento presenta algunas definiciones: La educación como la articulación de oportunidades informales para el auto-mejoramiento, estructuras no formales para la inoculación y el sustento de las habilidades básicas y posteriores básicas y sistemas formales para el despertar y el desarrollo continuo del potencial humano y la paz como una condición política que garantice la justicia y la estabilidad social a través de instituciones, prácticas y normas formales e informales; posteriormente integra estos conceptos en Educación para la paz como un objetivo fundamental: fomentar el desarrollo intelectual, la confianza y el respeto mutuo mediante el uso de los nuevos medios digitales en la educación para la paz. Concluye con una definición más amplia La educación para la paz es un intento deliberado por educar a niños y adultos en la dinámica de los conflictos y la promoción de las habilidades de pacificación en hogares, escuelas y comunidades de todo el mundo, utilizando todos los canales e instrumentos de socialización".

La presente ponencia constituye un importante referente teórico por cuanto redefine algunos

conceptos relacionados con el tema planteado como una alternativa para la prevención de la violencia desde la escuela primaria.

Según Iglesias Fernández (2012) en su trabajo, *Aproximación Sistémica a la Mirada Docente en el Fenómeno del Bullying* donde se establece como objetivo: identificar y describir las principales distinciones que los docentes de 5° a 8° básico de colegios municipalizados de Santiago, realizan respecto a la problemática del bullying o acoso escolar, el cual se da en respuesta al problema ¿Cuáles son las principales distinciones que realizan los docentes de 5° a 8° básico de colegios municipalizados de Santiago, respecto al bullying o acoso escolar, El autor refiere como metodología un diseño basado en un estudio de tipo cualitativo, de carácter exploratorio- descriptivo, atendiendo al estado del arte respecto a la temática del bullying desde la mirada docente. El enfoque teórico utilizado corresponde al sistémico-constructivista, específicamente, bajo la perspectiva de la Teoría General de los Sistemas Sociales funcionalmente diferenciados o Sociopoiesis, propuesta por Niklas Luhmann. (Rodríguez, D.& Arnold, M. 2007), logrando como resultado respecto a la violencia ejercida a través de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) o el denominado ciberbullying, los docentes describen, que las conductas que se dan en las redes sociales, son una extensión de las conductas que se dan en el trato personal. Un uso particular de la tecnología en las agresiones, es el de los celulares, el uso de los aparatos móviles, es visto por los docentes como una amenaza, ya que los estudiantes realizan grabaciones en clase que luego utilizan para su desprestigio. Otro hallazgo que plantea la tesis se relaciona con actos de violencia física al considerar el juego como una excusa a través de la cual los alumnos expresan actitudes violentas, incluso se destaca que hay muchos juegos que giran en torno a la violencia, como quién puede soportar más golpes o quién golpea más fuerte. En términos de violencia verbal, describen como principales las agresiones

como burlas, groserías de alto calibre y sobrenombres ofensivos y reiterativos, dirigidos tanto a otros pares, como a los mismos docentes e inspectores. Entre las razones que los docentes plantean como detonantes de agresión están las diferencias culturales, que llevan en muchas ocasiones a discriminar o marginar a aquellos alumnos que son extranjeros y que por lo mismo, tienen costumbres distintas o hablan de una manera diferente. Los docentes perciben respecto a las diferencias de género, que las mujeres agreden más a través del lenguaje y que generalmente las agresiones se relacionan con rivalidades por algún chico de la escuela. Asimismo, las mujeres utilizan la agresión verbal para discriminar a otras compañeras por defectos físicos, y sobre todo por el tema del peso. Como conclusión final refiere: La manera en que los maestros distinguen su propio rol, debilitado en la autoridad pedagógica y menoscabado socialmente, es un gran impedimento para que puedan observar, dentro del propio sistema de la escuela y encontrar nuevas soluciones y formas de aportar a la resolución de la violencia escolar.

Para el presente ejercicio es de interés la conceptualización de bullying, una reflexión acerca de la importancia del rol del docente como mediador del conflicto en la escuela, la posibilidad de comparar el panorama del sistema educativo de Colombia en relación con el acoso escolar, con un país que goza de gran prestigio en el ámbito educativo como lo es Chile. Considerar la importancia de resolver el conflicto escolar como medida preventiva frente a la posible continuidad de este en otros escenarios fuera de la escuela.

### **2.1.2 Nacionales**

Según Marrugo, Gutiérrez, Concepción y Concepción (2016), en su trabajo titulado “Estrategia de Convivencia Escolar para la Formación de Jóvenes Mediadores de Conflictos”, establecen como objetivo proponer una estrategia pedagógica para promocionar acciones y prevenir incidentes que atenten contra la sana convivencia escolar, buscan responder ¿Cómo

favorecer la convivencia escolar en una institución educativa?. Los autores refieren como metodología un enfoque de investigación mixta, puesto que combina métodos cuantitativos y cualitativos.

Concluyen que por medio de la mediación escolar el estudiante se convierte en el protagonista para solucionar sus conflictos escolares, la comprensión del contexto sociodemográfico permite comprender la violencia escolar como producto del entorno al cual pertenecen los estudiantes, por ende la educación tiene la responsabilidad de brindar herramientas que les permitan a los estudiantes generar conciencia para alcanzar la paz. Esta investigación se constituye en un referente importante para este trabajo, en tanto propone una estrategia pedagógica para minimizar el conflicto en la escuela, aporta elementos teóricos, plantea y caracteriza la mediación escolar como un método para prevenir y resolver conflictos escolares. Además, contextualiza como el Estado Colombiano normativa y plantea directrices que promueven y fortalecen la convivencia escolar.

Arias, Higueta y Ramírez (2016) en su trabajo titulado “La convivencia escolar pacífica en la sede rural la honda orientada a través de las tic”, se proponen mejorar las relaciones interpersonales de la comunidad educativa, a través del fortalecimiento de valores básicos de convivencia pacífica. Con lo que se da respuesta a ¿Cómo fortalecer la convivencia pacífica en la sede educativa rural “La Honda” del municipio de Frontino, como base de la formación de ciudadanos críticos, reflexivos y constructores de paz; empleando de forma objetiva, precisa y dinámica las TIC?.

El proyecto se enmarca metodológicamente en la investigación cualitativa y acción participativa, se centra en el cambio de conductas que generan violencia. Concluyen que la convivencia pacífica es una problemática que debe abordarse transversalmente y teniendo en

cuenta los múltiples factores que intervienen en ella. Para el presente proyecto es de interés puesto que aborda los ejes centrales de este trabajo: convivencia escolar y uso de las TIC, aporta elementos teóricos y metodológicos.

Moreno (2016) en su trabajo titulado “Propuesta metodológica para el fortalecimiento de la convivencia escolar en el Mega colegio de la comuna cinco de Yopal”, busca brindar a los participantes herramientas conceptuales y técnicas que les permitirán desarrollar y fortalecer sus habilidades para comunicar, opinar y analizar críticamente su realidad mediante el uso de las TIC, en búsqueda de una convivencia escolar armoniosa; esta propuesta surge como respuesta al problema de crear y restaurar los canales de comunicación entre los diferentes miembros de la comunidad educativa, los estudiantes bajo una influencia mediática son víctimas o victimarios, que terminan utilizando la violencia para afrontar los conflictos a los cuales se enfrentan.

La autora refiere como metodología el enfoque cualitativo de la Investigación Acción Participativa que se utiliza por su capacidad de involucrar activa y propositivamente a los estudiantes. Concluye su trabajo reconociendo como el uso de las TIC se constituyen en un medio importante para acceder a la información y hacer vida social, lo que usa en beneficio de la propuesta, resalta la importancia de involucrar a docentes, estudiantes y padres en el proceso y sustenta que la propuesta metodológica contiene los elementos necesarios para estimular un cambio conceptual en los estudiantes y la comunidad educativa frente a la resolución pacífica de conflictos. Los planteamientos de este trabajo evidencian las problemáticas sociales que se vivencian en las instituciones educativas, se constituyen en un referente teórico y metodológico que sitúan el desarrollo del presente proyecto.

### **2.1.3 Locales o regionales**

García (2015) en su trabajo, plantea mejorar los procesos de comunicación, observó que los

estudiantes de grado sexto aprendieron a resolver sus problemas convivenciales mediante la elaboración de una página web. El estudio fue explicativo arrojando unos resultados donde se evidencia la poca capacidad de saber escucharse entre ellos siendo el lenguaje digital una herramienta fundamental en la adquisición de nuevas habilidades comunicativas que permitieron abordar el conflicto de una manera diferente, dialogando para resolver sus diferencias. En este sentido las herramientas digitales permiten crear nuevos espacios donde los alumnos pueden abordar su problemática y dar solución a sus diferencias de una forma creativa.

Gómez (2012) en su tesis “Una clase de película, competencias comunicativas, competencias ciudadanas, resolución de conflictos y video” planteó como objetivo “diseñar e implementar una estrategia de aprendizaje colaborativo para desarrollar competencias comunicativas, ciudadanas y resolución de conflictos mediado por herramientas TIC y video en el grado sexto del Colegio Nueva Zelandia, localidad 11 de Suba, en el primer semestre del año 2010, y evaluar la evolución de los estudiantes durante la misma” el cual da respuesta a la problemática de convivencia y por otra la identificación de estudiantes que no desarrollaban sus competencias comunicativas. Para la interpretación de los datos se usó la primera estacada, segunda colaboradores, acomodativa, evasiva, atacante. En cuanto a la competencia comunicativa se analizaron sus elementos, en relación a la interpretación, argumentación y proposición. Los resultados que se encontraron en el grupo fue una evolución favorable en la competencia comunicativa en sus tres elementos constitutivos (interpretación, análisis y proposición) que facilitó mecanismos de conciliación para la resolución de conflictos. En este aspecto se puede observar que el uso de las TIC favorece el proceso de resolución del conflicto escolar.

Andrade, Linares y Suárez (2016) en su tesis “Resolución de conflictos escolares en el colegio Juan Lozano y Lozano I.E.D. con estudiantes de grado décimo por medio de las TIC” se

estableció como objetivo principal “Diseñar e implementar una propuesta formativa utilizando herramientas tecnológicas que permita a los estudiantes reflexionar y sensibilizarse en torno a su convivencia escolar” el cual busca la identificación de las causas del conflicto escolar para posteriormente diseñar e implementar propuestas pedagógicas apoyadas en las TIC. El proyecto desarrollado se enmarca dentro del método investigación-acción. Las conclusiones - la aplicación de las tics debe estar acompañadas de otras estrategias que permitan abordar la temática, la dotación de computadores fue deficiente y el manejo de las tecnologías no fue la más adecuada (muchos la usaron para ver el facebook). En relación a este trabajo se puede observar que no hay unas conclusiones categóricas sobre el beneficio del uso de las TIC en beneficio de la mejora de la convivencia escolar por motivos aún no determinados. Sin embargo, nos pone de alerta que las mismas TIC así como son de gran ayuda para el proceso de formación, estas deben ser orientadas por el profesor.

A partir de los diferentes documentos analizados se observa como elemento común el uso de las tics para afrontar el proceso de enseñanza aprendizaje en variados escenarios educativos siendo estas unas herramientas muy valiosas como estrategia de enseñanza en los niveles escolares de primaria y bachillerato aunque la acogida más favorable fue en los grados inferiores en mayor proporción que en los superiores.

## **2.2 Marco contextual**

El presente proyecto se implementa en la Institución Educativa Reino de Holanda, sede B (Marco Fidel Suárez) ubicada en la localidad 18, Rafael Uribe Uribe de la ciudad de Bogotá D.C. en el barrio Marco Fidel Suárez.

La población estudiantil es procedente de los barrios Marco Fidel Suárez y San Jorge de Bogotá, pertenecientes a estratos 1 y 2. En general la situación socioeconómica de los estudiantes

es precaria; un alto porcentaje de ellos hacen parte de familias reestructuradas y son sometidos a violencia física, emocional, sexual, económica, entre otras; este ambiente hace que el estudiante se muestre en muchos casos agresivo, desconfiado y su estado de ánimo es muy inestable, por lo que le es difícil establecer relaciones honestas, respetuosas y pacíficas. En otros casos, hay ausencia de acudiente y en constante situación de riesgo dada la existencia de problemáticas sociales como la presencia de pandillas, delincuencia, drogas, asaltos, peleas y otras que de forma directa o indirecta afectan la formación de los estudiantes.

En la Institución Educativas son los docentes los encargados de formar y brindar las herramientas necesarias para afrontar, manejar y solucionar los conflictos; lo que requiere de formación en este campo, los educadores generalmente se preparan en un área específica como Ciencias Naturales, Ciencias Sociales, Humanidades, Matemáticas entre otras, pero estos programas académicos dejan de la lado la formación en otros campos necesarios para su desempeño profesional; razón por la que algunos docentes carecen de conocimientos sobre los conflictos, competencias y estrategias que debe implementar para que los estudiantes aprendan a solucionar pacíficamente los conflictos. Añadido a esto, la escuela no cuenta con un espacio específico para abordar dichas temáticas, se asume transversalmente en las diferentes áreas, pero finalmente no existe un programa estructurado y continuo donde los estudiantes aprendan a comunicarse, consoliden valores, adquieran conocimientos sobre la negociación y la mediación de los conflictos en la escuela.

La Institución Educativa Reino de Holanda cuenta con una planta de 13 docentes nombrados por la Secretaría de Educación de Bogotá y un coordinador de disciplina. Docentes que en situaciones de conflicto resultan insuficientes para atender y orientar estas problemáticas, además se requiere de profesionales en psicología, sociología y otras áreas afines que podrían contribuir

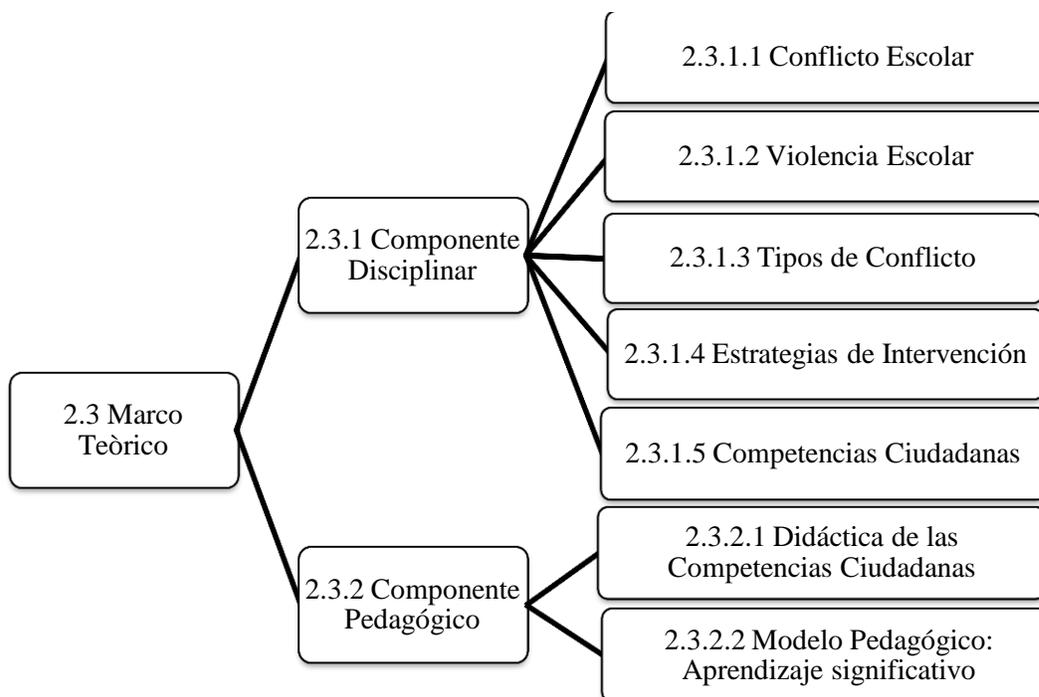
a minimizar el conflicto escolar.

Finalmente, es de resaltar que los espacios reducidos o la condición de hacinamiento en la escuela se identifican como causa de conflicto entre los estudiantes. El colegio cuenta con: 11 salones pequeños los cuales albergan un promedio de 32 estudiantes; como espacios recreativos, una cancha de baloncesto y un patio en regular estado; existen otras áreas comunes tales como el salón de audiovisuales con video beam y una sala de informática dotada con equipos producto de la donación del Plan Vive Digital Colombia (2010-2018).

Los planteamientos anteriores, evidencian que el contexto en que se desarrollan los estudiantes no es muy favorable, están expuestos a múltiples problemáticas que los llevan a resolver sus conflictos utilizando la violencia.

## 2.3 Marco teórico

**Gráfica 1.** Esquema marco teórico.



**Fuente:** Autor(es) del proyecto.

### **2.3.1 Componente Disciplinar**

En esta sesión se desarrollan los elementos teóricos que hacen referencia al conflicto escolar, su tipificación y algunas estrategias de intervención para fortalecer y potenciar las competencias ciudadanas.

#### ***2.3.1.1 Conflicto escolar***

La convivencia es un proceso de interacción entre dos o más individuos, este término etimológicamente procede de convivere que significa “acción de convivir, vivir en compañía de otro u otros”. Real Academia Española, [RAE] (2014). En muchos casos los procesos de convivencia conlleva desacuerdos, diversidad de opiniones, situaciones de irrespeto, enfrentamientos, entre otras circunstancias que dan origen al conflicto. En palabras de Ferrigni, Guerón y Guerón (1973) un conflicto es “una situación en la que dos o más actores, cuyos intereses son incompatibles o mutuamente excluyentes, se oponen en el curso de una acción que desarrollan para lograr los objetivos que se originan en esos intereses”(Citados en Arellano, 2007, p.30).

El conflicto resulta inevitable en las interacciones sociales dado que es inherente a la naturaleza humana. Los individuos tienen intereses divergentes así como diversas percepciones de los sucesos. Etimológicamente conflicto proviene del vocablo latino Conflictus que quiere decir “chocar contra, lucha, colisión, combate, confrontación” RAE (2014); este debe convertirse en una oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal.

Las instituciones educativas, como en cualquier espacio donde se establecen relaciones humanas, surgen encuentros y desencuentros entre los diferentes actores. El conflicto escolar entendido como situación de desacuerdo, tensiones interpersonales, enfrentamientos intra o intergrupales, malos entendidos donde se involucran diferentes miembros de la comunidad

educativa, puede suceder al interior de los colegios o fuera de ellos.

La convivencia no se puede separar del conflicto, en ella se establecen vínculos o distanciamientos que conllevan a acciones que cotidianamente realizan las personas para interactuar con otras, es lo que se conoce como prácticas de convivencia. (Cataño, 2014, p.58). Estas suceden como resultado de múltiples factores como los plantean Marrugo et al. (2016):

Los procesos y estilos comunicativos que prevalecen en una institución educativa, tanto en el interior de ella, como en relación con el entorno; la manera como se da la distribución del poder, los estilos de liderazgo, las maneras y criterios para la toma de decisiones, las formas como se manejan los conflictos, la tolerancia, la aceptación o no de la diversidad, la historia de la escuela, el clima laboral, la cultura e identidad institucional, entre otros. (p.74)

Es así, como las interrelaciones que se presentan entre los diferentes miembros de la comunidad educativa está mediada por los elementos mencionados anteriormente, por tanto es responsabilidad de todos lograr una convivencia pacífica que contribuya a la formación integral de los educandos. Los conflictos deben ser una oportunidad para conocer las fortalezas y debilidades propias y las del otro, comprender que todos los seres humanos piensan, actúan, tienen deseos e intereses diferentes, los cuales se deben aceptarse con respeto y tolerancia.

De acuerdo, al marco legal Colombiano, las instituciones educativas “tendrán un reglamento o manual de convivencia, en el cual se definan los derechos y obligaciones, de los estudiantes...” (Art. 87 ley 115 de 1994). A su vez, en el decreto 1860 de 1994, Art 17 se reglamenta que este documento debe contemplar entre otros aspectos: “los procedimientos para resolver con oportunidad y justicia los conflictos individuales o colectivos que se presenten entre miembros de la comunidad. Deben incluir instancias de diálogo y de conciliación”. Es así, como el manual de convivencia explícita los derechos, deberes de cada uno de los miembros de la comunidad

educativa, las condiciones de interacción y convivencia entre los mismos, estipula el debido proceso que debe seguir el establecimiento educativo ante el incumplimiento del mismo, atendiendo las directrices de promoción, prevención y atención de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia, que establece la Ley 1620 de 2013.

El manual de convivencia se convierte en una herramienta donde se pretende encontrar la solución a los conflictos escolares; en muchos casos, son acciones sancionatorias, que no logran concientizar a los involucrados y llegar a un acuerdo que satisfaga las partes; razón por la cual los conflictos son reiterativos. El mal manejo del conflicto en muchos casos conlleva a la violencia, sumado a esto, los estudiantes llegan permeados por situaciones conflictivas que viven en el seno de sus hogares y en general en la sociedad, es así, como algunos de ellos resuelven sus conflictos violentamente.

### ***2.3.1.2 Violencia Escolar***

Barbeito y Caireta (2004), define como violencia “la actitud o el comportamiento que constituye una violación o una privación al ser humano de una cosa que le es esencial como persona (integridad física, psíquica o moral, derechos, libertades)” (Citado en Arellano, 2007, p.28). Los escenarios de irrespeto, enfrentamiento entre pares, egoísmo, ofensas verbales, apodos, burlas, agresiones físicas, hurto, extorsión, amenaza y daño en el bien ajeno generan conflicto en la escuela (Herrera y Rico, 2014, p. 14). Razón por la cual se deben implementar estrategias que permitan la consolidación de valores, principios, habilidades y competencias para aprender a convivir en paz.

Diversas investigaciones establecen causas de la violencia escolar, Ramírez y Arcila (2013) las agrupan en cinco categorías: entorno social del joven, frustración de objetivos y realización personal, familia como núcleo de referencia primaria, la marginación como entidad de exclusión

y los principios básicos que nombran las conductas de las personas. Esto permite evidenciar que el conflicto en la escuela es en muchos casos, heredado del contexto socio-cultural en el que se desarrollan los estudiantes y se convierten en una problemática social; es así, como el conflicto escolar va en doble vía.

La violencia, no solo se refiere a una agresión física, sino a cualquier acción que atente contra el desarrollo moral y psicológico de una persona, se centra en relaciones de poder mediadas por la desigualdad, donde se busca doblegar la voluntad del otro para conseguir un beneficio específico. En el contexto escolar, se evidencian tres tipos de violencia, la más visible se manifiesta con agresiones físicas: patadas, puños, rasguños, halones de cabello,..., la violencia psicológica, insultos verbales que afectan la autoestima o disminuyen al otro; y una última referida a la destrucción de materiales de la institución o de pertenencias de otros compañeros.

Por su parte, Cataño (2014) en su investigación identifica como causas de conflictos entre los estudiantes: expresiones de agresividad verbal y/o física, intolerancia por las diferencias, incidentes que se ocasionan por el desorden, malos entendidos, rivalidad entre cursos, problemas personales y familiares, diferencias políticas, comentarios mal intencionados; estas situaciones se presentan casi a diario en las instituciones educativas. La escuela debe propiciar y facilitar espacios para el diálogo y la mediación en la solución de conflictos, evitando que los estudiantes incurran en conductas que dañen o lastimen al otro, impidiendo así, la violencia como respuesta a las situaciones de conflicto.

Cabe anotar que no todo conflicto genera violencia, pero la violencia si genera conflictos, de aquí la importancia que se le debe dar al manejo y a la resolución de los mismos, para evitar llegar a la violencia o a la ruptura de relaciones. La escuela, debe brindarle al estudiante herramientas para aprender a manejar pacífica y constructivamente sus conflictos, establecer

acciones preventivas que contribuyan a una sana convivencia.

### ***2.3.1.3 Tipos de Conflicto***

Los conflictos escolares pueden tipificarse de acuerdo a las personas que intervengan en él, Viñas (2004), los agrupa en cuatro categorías:

*Conflictos de poder*, cuando el estudiante infringe las normas, principalmente ocurren entre estudiantes y quienes deben hacer cumplir las reglas, por ejemplo docentes y padres.

*Conflictos de relación*, estos pueden ser interpersonales (entre personas individuales), intragrupal (entre pequeños grupos) o intergrupales (entre dos cursos), se originan por percepciones falsas o erróneas, mala comunicación, conductas negativas, situaciones en que se busca dominar al otro, discusiones ofensivas y destructivas, que desencadena un aumento progresivo del conflicto.

*Conflictos de rendimiento*, relacionados con el componente académico, cuando los estudiantes no alcanzan los resultados esperados, compiten por obtener buenos resultados, situaciones de desacuerdo por temas académicos, asignación de responsabilidades al hacer un trabajo.

*Conflictos interpersonales*, los que trascienden del hecho educativo, y pasan al plano personal.

Por otra parte, el art. 40 del Decreto 1965 de 2013 que reglamenta la Ley 1620 de 2013 clasifica las situaciones que afectan la convivencia escolar:

Tipo I: conflictos esporádicos que inciden negativamente en el clima escolar, y que en ningún caso generan daños físicos o mentales.

Tipo II: Conflictos que llevan a situaciones de agresión escolar, acoso escolar y ciberacoso; se presentan de manera repetida o sistemática, causan daño físico o mental.

Tipo III. Situaciones de agresión escolar que sean constitutivas como presuntos delitos

establecidos en la ley penal colombiana vigente. Estas tipificaciones permiten establecer los protocolos a seguir en cada caso, de acuerdo a las personas involucradas y los daños ocasionados.

Para aclarar, esta tipificación, es necesario precisar los conceptos de agresión escolar, acoso escolar y ciberacoso.

Diversas investigaciones educativas Chaux (2002), Viñas (2004), Cid, Díaz, Pérez, Toruella y Valderrama (2008), Ramírez y Arcila (2013), Herrera y Rico (2014), Marrugo (2016), Cascón (s.f), Cepeda y Caicedo (s.f), entre otras, han estudiado el tema de convivencia, violencia y agresión escolar, sin embargo no se ha logrado establecer una definición consensual de estos conceptos, debido a que se asumen diversas posturas. Para este trabajo, se asume la agresión “como cualquier conducta que intenta dañar o lastimar a alguna persona, a uno mismo o a un objeto, de manera intencional” (Ramírez y Arcila, 2013, p.420), particularmente la agresión escolar es una respuesta a los conflictos escolares, usualmente, entre los estudiantes se observa la agresión verbal, física, gestual, relacional y electrónica. Ortega y Monks (2005) describen:

Cuatro principales tipos de agresividad: a) agresión directa relacional (un niño/a dice a otro que él/ella no puede jugar); b) agresión física directa (un niño/a pega, golpea, empuja a otro/a); c) agresión relacional indirecta (un niño/a levanta y distribuye desagradables rumores sobre otro/a); y d) agresión verbal directa (un niño/a grita e insulta a otro). (Citados en Ramírez y Arcila, 2013, p. 420)

Estos autores, en los hallazgos de su investigación evidencian que existe agresividad directa e indirecta, la primera se refiere a agresiones de interacción cara a cara, que se traducen en maltratos verbales y físicos; la segunda, están asociadas al maltrato a través del otro, por ejemplo, difusión de falsos rumores. Desde cualquiera que sea sus manifestaciones, la agresión

debe prevenirse para evitar daños físicos, emocionales y/o sociales en quienes son agredidos. La escuela, la familia y la sociedad en general deben propiciar prácticas sociales que promuevan la popularidad de quienes actúen de manera pro social, en lugar de valorar la agresión de sus compañeros; “buenas intervenciones educativas basadas en una clara comprensión de la dinámica de los conflictos entre niños(as) pueden contribuir a la reducción de la agresión en niños (as), a pesar de que el contexto en el que viven la promueva” (Chaux, 2002).

Cuando las agresiones verbales, físicas, psicológicas entre los estudiantes son repetitivas y se establece una relación de poder: dominio, por parte del agresor y sumisión por parte del agredido o acosado, hay acoso escolar. Piñuel y Oñate (2008), lo definen como “...un continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un niño por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de someterlo, apocarlo, asustarlo, amenazarlo y que atentan contra la dignidad del niño” (Citado en Cepeda y Caicedo, s.f., p.3).

Así como, hay diferentes tipos de agresión, el acoso escolar también está tipificado, Wang (2009) considera los siguientes tipos: acoso físico, verbal, social o relacional y/o electrónico. El relacional se refiere a la exclusión social, dispersión de rumores mal intencionados; el electrónico también llamado acoso cibernético, virtual o ciberacoso, cuando se hace uso de medios de comunicación digitales (redes sociales: WhatsApp, Facebook, Emails...) para acosar a un estudiante, con mensajes que divulgan información confidencial o falsa, ataques personales, amenazas entre otros, logrando así generar temor e intimidación, esta forma de acoso se caracteriza porque puede ser anónima y actuar en espacios escolares y extraescolares (Citado en Cepeda y Caicedo, s.f.,).

Diversos estudios muestran que muchos de los estudiantes que son víctimas, se convierten en acosadores con compañeros más débiles, evidenciando un desequilibrio de poder, donde el

agresor tiene un estatus que lo hace superior y poderoso frente a su víctima. Las formas más comunes de acoso son burlas (sobre su aspecto físico, entre otros), insultos, divulgación de rumores, exclusión (no hablan con ellos, no los tienen en cuenta para las actividades de clase), daños físicos, utilización de apodos, humillaciones, desprecio entre otras formas de acoso, a las que son sometidos algunos estudiantes.

Estas situaciones conllevan a que los estudiantes víctimas de acoso escolar se aíslan, presenten baja autoestima, sentimientos de tristeza, desesperanza, ansiedad, estrés, miedo, apatía, depresión, problemas de salud como dolor de cabeza o estómago, síntomas psicossomáticos, poco apetito, distorsión del sueño, bajo rendimiento escolar y hasta pensamientos suicidas. Por su parte “los agresores también necesitan ayuda para el desarrollo de su autoestima, de su autoconfianza y la internalización de límites en sus comportamientos” Maidel (2009) (Citado en Cepeda y Caicedo, s.f., p.8)

En los dos casos, tanto de víctima como de victimario, el estudiante necesita ayuda de docentes, padres de familia, psicólogos y/o personas idóneas en este campo para orientarlos y ayudarlos a superar el problema que los puede llevar a comportamientos sociales que afectan su desarrollo individual y social. La escuela, debe implementar actividades que desarrollen y fortalezcan habilidades, conocimientos, competencias académicas y sociales que propendan por la formación integral de los educandos.

#### ***2.3.1.4 Estrategias de Intervención***

Diversas investigaciones Cascón (s.f.), Chaux (2002), Cid et al. (2008), Viñas (2004) Marrugo et al. (2016), entre otras, plantean la cultura y resolución pacífica de conflictos como estrategias para mejorar la convivencia escolar. La escuela debe favorecer y proveer habilidades, conocimientos y competencias que les permita a los estudiantes enfrentar situaciones de disputa

o divergencia. Los estudios coinciden en que para mejorar la convivencia escolar es necesario un proceso de formación ciudadana, la comunicación y en particular el diálogo, al igual que el manejo de las emociones, pensar antes de actuar y no dejarse dominar por la rabia son premisas fundamentales a la hora de enfrentar un conflicto.

Por otra parte, “es responsabilidad de todas las personas que interactúan en la comunidad escolar participar en acciones que favorecen la convivencia escolar” (Cid et al. 2008), existe una corresponsabilidad entre la familia y a la escuela, en la formación de los educandos, formar seres éticos, capaces de comprender y reflexionar sobre sí mismo y las situaciones de su entorno, respetando a los demás, poniendo en práctica principios y valores encaminados a la búsqueda de la paz y no violencia (Cataño, 2014).

En este contexto, la mediación se ha convertido en una alternativa para prevenir y resolver conflictos escolares, que permite repensar las relaciones interpersonales, reconocer las consecuencias de los propios actos, manejar el enojo y la rabia personal para entablar con el otro una relación cordial (Viñas, 2004).

Prada y López (2008) proponen las siguientes características de la mediación escolar:

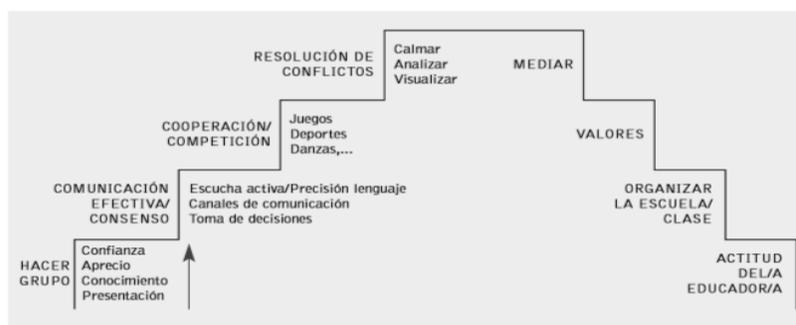
- Es una estrategia pacífica. - Es voluntaria, las personas llegan a ella porque así lo han decidido. - Es un proceso sistemático, hay una serie de fases que se tienen que desarrollar. - En ella se favorece la comunicación y la colaboración entre las personas. - A través de ella los/las mediadores/as facilitan el encuentro. - Es un proceso educativo y transformador de las personas.
- Es una estrategia de formación de toda la comunidad escolar (profesorado, alumnado, padres y madres y personal no docente). - Son las personas en conflicto quienes aportan las soluciones, aprendiendo a gestionar sus conflictos. - La confidencialidad del proceso. (Citado en Marrugo et al., 2016, p. 77)

Estas características resaltan las bondades de la mediación, sus alcances y las personas involucrados. En este mismo sentido, Viñas (2004) propone que para la implementación de la cultura de la mediación y resolución pacífica de los conflictos, se debe: construir relaciones, fomentar la comunicación, trabajar las tres R de Galtung: Reconciliación, Reconstrucción y Resolución, adecuar la dinámica y progresión del conflicto, crear aulas pacíficas para adquirir pautas elementales de convivencia, definir los planteamientos institucionales en relación a la convivencia, reestructurar la cultura, las políticas y las prácticas de las instituciones educativas para que puedan atender a la diversidad y multiculturalidad.

Cascón (s.f.) propone abordar los conflictos en su primera fase, para buscar soluciones sin apasionamientos, poderlos analizar y no enfrentarlos de una forma violenta, se debe buscar la solución “no violenta”. En la escuela, se deben aprovechar distintos momentos como las clases, descanso, horas específicas de formación en competencias ciudadanas, dentro de un programa específico o ante la necesidad de conflictos reiterados. Propone trabajar el conflicto en tres niveles consecutivos: provención, negociación y mediación, en los dos primeros niveles son las propias personas involucradas en el conflicto quienes tratan de solucionarlo; “la provención a nivel educativo va a significar intervenir en el conflicto cuando está en sus primeros estadios, sin esperar a que llegue la fase de crisis” (p.14). En la mediación se recurre a una tercera parte que ayudará en el proceso transversal a estos niveles está la acción “no violenta”, se trata solucionar el conflicto asertivamente, defendiendo los derechos y respetando los derechos del otro.

Se ha planteado la necesidad de desarrollar y potenciar habilidades y estrategias que permitan a los estudiantes enfrentar mejor los conflictos. Cascón (s.f.) propone un proceso que cree las bases para enfrentar dichas situaciones.

**Gráfica 2.** Proceso para formar en la resolución de conflictos.



**Fuente:** Cascón (s.f.).

En la gráfica 2 se observan dos escaleras, en la del lado izquierdo, están planteados los temas a trabajar con los estudiantes, y en la derecha las implicaciones que tiene para los docentes. La educación debe fortalecer y formar valores de convivencia, de solidaridad y de diálogo, que permitan desarrollar acciones encaminadas a la generación y desarrollo de habilidades para la paz y la no violencia. Los conflictos deben ser utilizados como oportunidades para incentivar el diálogo, dar cambios a las relaciones, fortalecer la capacidad de ponerse en el zapato del otro (Ruiz y Chau, 2005).

Para la solución del conflicto es necesario que las partes tengan conciencia de la existencia del mismo, buscar acuerdos que conlleven a la solución. Por esto, es necesario que aprendan a manejarlos porque son parte de la vida y en algunos casos son inevitables. Según la teoría de resolución de conflictos existen cuatro formas de manejar el conflicto: evitar las personas con quien se tiene el conflicto; imponer las ideas propias, sin tener en cuenta la persona con quien se tiene el conflicto; renunciar a las ideas propias, para no afectar la relación; buscar acuerdos que favorezcan los intereses propios sin afectar la relación con el otro.

Chaux (2002) en sus investigaciones evidencia que los estudiantes que han recibido formación en resolución de conflictos, adoptan las dos primeras formas para enfrentar el conflicto; esto evidencia la necesidad de formar a los estudiantes en esta temática, para que a

través del proceso desarrollen habilidades para el ejercicio de una convivencia pacífica.

“La violencia colombiana es un fenómeno muy complejo que involucra múltiples factores. Por esta razón, su prevención requiere esfuerzos en múltiples áreas. La educación es una de las áreas más prometedoras para la promoción de la convivencia y la prevención de la violencia” (Chaux, 2005, p. 11)

Las intervenciones deben tener como finalidad mejorar el clima escolar, formando a toda la comunidad educativa en el manejo de conflictos en búsqueda de una convivencia pacífica para todos.

### ***2.3.1.5 Competencias Ciudadanas***

El Ministerio de Educación Nacional, establece principios y herramientas básicas para formar ciudadanos comprometidos, respetuosos de la diferencia y defensores del bien común a través de Estándares Básicos de Competencias Ciudadanas para lo cual se define las Competencias ciudadanas como “el conjunto de conocimientos y de habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas que, articulados entre sí, hacen posible que el ciudadano actúe de manera constructiva en la sociedad democrática”. (MEN, 2004, p.8)

Las competencias ciudadanas se han clasificado en tres grupos: convivencia y paz; participación y responsabilidad democrática; pluralidad, identidad y valoración de las diferencias. Cada grupo de competencia aparece encabezado por un estándar general del cual se desprenden unos estándares básicos organizados por grupos de grados (1 a 3; 4 y 5; 6 y 7; 8 y 9; 10 y 11), cada uno de estos estándares corresponden a competencias cognitivas, emocionales, comunicativas e integradoras.

Para el presente proyecto se hace necesario vincular de manera directa los estándares básicos de competencias referidos en la categoría “Convivencia y paz”, para el grupo de grado de cuarto

y quinto en el cual se refiere como *Estándar general de competencia*: “Asumo, de manera pacífica y constructiva, los conflictos cotidianos en mi vida escolar y familiar y contribuyo a la protección de los derechos de las niñas y los niños.” (MEN, 2004, p.18)

El estándar es totalmente coherente en cuanto al propósito de desarrollar habilidades específicas para el ejercicio de la ciudadanía desde las instituciones educativas como escenario privilegiado para identificar particularidades y diferencias en la interacción de los educandos.

Entre las competencias básicas se presenta un primer grupo como categoría de conocimientos que para los niveles cuarto y quinto propone precisar la diferencia entre conflicto y agresión y conocer los derechos de los niños. Entre las competencias cognitivas se presentan temáticas relacionadas con la importancia de reconocer las diferencias, las entidades y autoridades encargadas de proteger los derechos, causas y consecuencias del conflicto y opciones para el manejo del mismo. Las competencias integradoras abarcan temáticas más amplias tales como: la importancia de la norma, posibles acciones reparadoras, respeto por el cuerpo y autocuidado, relación con el entorno y el medio ambiente en general. Las competencias comunicativas se centran en la importancia de expresar a tiempo sus sentimientos y de escuchar al otro. Las emocionales se orientan hacia la formación de conductas asertivas frente al conflicto.

La finalidad de formar buenos ciudadanos debe trascender hacia la transformación de toda una sociedad, es una tarea ambiciosa y por utópica que parezca, muchos estudios anteriores como se verá en el apartado de antecedentes, demuestran que estrategias conjuntas bien estructuradas logran resultados esperados en el mejoramiento de la convivencia en diferentes contextos.

La formación de competencias ciudadanas tiene un carácter permanente y transversal, por lo cual se debe abordar desde diversas áreas del conocimiento y aprovechar los diferentes espacios

de interacción. El documento de los estándares básicos para la formación de competencias ciudadanas emanado por el MEN es enfático y claro en cuanto que la propuesta del desarrollo de competencias va mucho más allá de la transmisión de conocimientos y valores. La redefinición de competencia como un “saber hacer” en contexto, es el origen de este nuevo enfoque donde lo importante es formar habilidades para la vida que permitan al ser humano tomar decisiones acertadas frente al conflicto.

### **2.3.2 Componente Pedagógico**

En este apartado se presentan los elementos pedagógicos que sustentan y posibilitan la implementación de esta propuesta que busca crear un ambiente de aprendizaje donde los estudiantes reflexionen y propongan estrategias para solucionar sus conflictos.

#### ***2.3.2.1 Didáctica de las competencias ciudadanas***

Rivilla et al. (2002) refiere el significado etimológico de didáctica “... en su doble raíz docere: enseñar y discere: aprender, se corresponde con la evolución de dos vocablos esenciales, dado que a la vez las actividades de enseñar y aprender, reclaman la interacción entre los agentes que la realizan”, de manera más específica definen la Didáctica como “la disciplina o tratado riguroso de estudio y fundamentación de la actividad de enseñanza en cuanto propicia el aprendizaje formativo de los estudiantes en los más diversos contextos”.

La anterior definición plantea una didáctica general y como tal, enfrenta una amplitud conceptual donde se evidencia la existencia de distintos campos del conocimiento, los cuales asumen el proceso de enseñanza-aprendizaje de una manera particular. Camilloni (2007) propone unos criterios para clasificar las didácticas:

- Didácticas específicas según los distintos niveles del sistema educativo.
- Didácticas específicas según las edades de los alumnos.

- Didácticas específicas de las disciplinas.
- Didácticas específicas según el tipo de institución.
- Didácticas específicas según las características de los sujetos.

Es necesario reconocer la diversidad de didácticas, que se dan por las distintas fuentes del conocimiento humano. Las competencias ciudadanas, por ser un conjunto de conocimientos y habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas, requieren el diseño de una didáctica específica que oriente los procesos de enseñanza-aprendizaje. Rodríguez, Ruiz y Guerra (2007) refieren la didáctica de las competencias, evidencian la necesidad de fortalecer los aspectos emocionales y morales, el compromiso con el país y la comprensión de la existencia del otro, proponen crear ambientes adecuados que conlleven a procesos sistemáticos de reflexión – acción – reflexión, a través de situaciones problema que lleven al estudiante a proponer soluciones creativas y efectivas, para aprender a convivir en paz.

En este marco, Chau y Silva (2005) proponen estrategias para la formación de competencias ciudadanas:

- Estrategias de aula en asignaturas especiales: Definición de reglas, presentación de perspectivas, generación de alternativas, evaluación de alternativas, establecimientos de acuerdos y generación de compromisos.
- Estrategias de aula en las áreas disciplinares: Juego de roles, discusión de dilemas morales, aprendizaje cooperativo.
- Estrategias institucionales: Representación institucional, manual de convivencia, programa de mediación de conflictos, gestión institucional.
- Estrategias comunitarias: Proyectos comunitarios, escuela de padres.

Chau, Lleras y Velásquez (Eds) (2004), definen y caracterizan algunas de estas

estrategias:

*Aulas de paz.* El aula de clase se convierte en un lugar seguro donde los estudiantes no solo puedan llevar a cabo su proceso de aprendizaje sino también desarrollarse plenamente con un alto grado de bienestar, se expresen con libertad y exploren sin temor diferentes posibilidades de pensamiento y de acción. Esto permite que sea un lugar agradable alumno-profesor, se ponga en práctica una serie de habilidades fundamentales para la consecución y mantenimiento de la paz (empatía, reconocimiento de las emociones, regulación emocional, metacognición, juicio crítico, toma de perspectiva, escucha activa, entre otras). Se busca la solución de los problemas, se valora los diferentes puntos de vista y la diversidad. Para la construcción de un Aula de Paz no existe una fórmula pero se menciona sugerencias como lo son: relaciones de cuidado donde debe existir un interés auténtico por el otro; la disciplina positiva donde lo importante no es la imposición de sanciones y castigos sino entender las motivaciones de los estudiantes y encontrar soluciones a los problemas; el manejo de los conflictos buscando manejarlos de una forma constructiva, y la prevención del matoneo escolar donde es importante la participación de toda la comunidad educativa.

*Dilemas morales.* Son historias breves donde se plantean situaciones conflictivas de un personaje el cual debe optar por una decisión cuyas consecuencias tiene aspectos positivos y negativos cuya acción puede afectar a los demás. Los dilemas no tienen una respuesta única ni correcta o incorrecta y en él se pueden identificar argumentos y principios morales. Pasos para su implementación: lectura o presentación del dilema, votación inicial, discusión en grupos, discusión en plenaria, priorización de argumentos, votación final, reflexión final. Es de tener en cuenta que la presentación de dilemas morales permite a los alumnos aceptar la diferencia en opinión de los demás confrontando sus opiniones.

*Juegos de roles.* Esta estrategia se desarrolla por parejas o grupos que representan una situación conflictiva donde cada uno defiende sus puntos de vista tratando de resolver una problemática. Para el desarrollo de los juegos de roles se sugieren los siguientes momentos: Introducción donde se establecen las competencias ciudadanas a trabajar; representación donde cada grupo tiene unas instrucciones; variaciones donde un grupo observa con atención la aplicación de competencias ciudadanas, y por último reflexión donde se analiza la participación en el rol.

*Aprendizaje cooperativo.* En grupos se buscan alcanzar un objetivo común que beneficia al grupo en general, con lo que se optimiza el aprendizaje, favorece las relaciones y valora la diversidad. Esta estrategia implica especificar los objetivos de las tareas a realizar, determinar la organización de los grupos, materiales y recursos necesarios, el papel de cada uno de los integrantes del grupo y los mecanismos de retroalimentación.

*Proyectos.* Con esta estrategia se prevé, orienta y organiza sistemáticamente acciones para lograr un propósito. Los proyectos pueden ser de aula, comunitarios e institucionales. Para la realización de un proyecto se siguen los siguientes pasos: análisis de la situación, definición de objetivos, planeación de actividades, distribución de actividades en grupos de trabajo, traza ruta de trabajo, producción interior del grupo, intercambio de información con demás grupos, producción entre grupos, presentación del producto final y evaluación.

*Aprendizaje a través del servicio.* Esta estrategia consiste en una serie de prácticas pedagógicas, que promueven el uso de conocimientos y potencian el desarrollo de habilidades democráticas. Para su implementación se debe incluir el servicio como una meta del programa, describir cómo se medirá la experiencia, la naturaleza del lugar donde se desarrolla la práctica, roles de los estudiantes, necesidades del lugar, descripción del proceso reflexivo que seguirán

los estudiantes, divulgación pública del trabajo de los estudiantes.

*Estrategias institucionales.* Son aquellas estrategias que se utilizan para convertir a la institución en un espacio que fortalece, contribuye al desarrollo y a la práctica de competencias ciudadanas, involucrando a toda la comunidad educativa, lo que conlleva a la construcción de escuelas democráticas, formulación de planes de mejoramiento que vislumbren debilidades y fortalezas para mejorar los procesos académicos, convivenciales, comunitarios y administrativos.

### ***2.3.2.2 Modelo Pedagógico: Aprendizaje Significativo***

El presente proyecto se enmarca dentro del modelo pedagógico de aprendizaje significativo, en razón a que la Institución Educativa Reino de Holanda fundamenta su proceso educativo en los principios psicológicos y pedagógicos de este modelo; además, este contribuye a fortalecer las competencias ciudadanas, herramienta fundamental en la solución pacífica del conflicto.

El aprendizaje significativo, es un referente teórico con plena vigencia, que ha sido objeto de estudio por parte de investigadores y docentes preocupados por mejorar los procesos educativos por más de cuarenta años (Rodríguez, 2004). La teoría que ha evolucionado durante décadas, establece principios para que los docentes organicen las actividades de aula, realicen un análisis conceptual de los contenidos que permitan que los educandos aprendan significativamente; ha recibido contribuciones desde Ausubel (1976) su precursor, Gowin (1981), Vergnaud (1990), Novak (1998), Moreira (2000, 2008), Caballero (2008), entre otros (Citados por Rodríguez (2011)).

Ausubel (1983), principal exponente del Aprendizaje Significativo quien en su momento, al exponer la idea de un cambio de significado de experiencia, en vez del cambio de conducta (base teórica del conductismo) logra un giro radical en los conceptos teóricos del proceso enseñanza-aprendizaje. El aprendizaje va más allá de un simple cambio de conducta, requiere de

un cambio en el significado de la experiencia; la propuesta de Ausubel tiene origen en la reflexión acerca de los conocimientos previos, es decir, el estudiante no es una mente en blanco, el estudiante posee una serie de conocimientos, experiencias y saberes, que se constituyen en la base para futuros aprendizajes.

La teoría tiene como premisa que el estudiante aprende cuando relaciona la información que ya posee, con la nueva; reajustando y reconstruyendo ambas informaciones. Para que todo proceso de aprendizaje suceda, es necesario conocer la estructura cognitiva del estudiante, entendiéndose esta como el “conjunto de conceptos, ideas que un individuo posee en un determinado campo del conocimiento, así como su organización” (Ausubel, 1983.p.1), además son necesarias dos condiciones: la primera , que el estudiante esté motivado para aprender, es decir que muestre interés y actitud positiva frente a su proceso de aprendizaje; y la segunda tiene que ver con la presentación de material potencialmente significativo, es decir al alcance de la estructura cognitiva del que aprende, que permite un anclaje adecuado, entre lo que ya sabe con lo nuevo que se le presenta, de una manera no arbitraria, estos elementos favorecen el aprendizaje significativo.

Las anteriores consideraciones resultan fundamentales para la presente propuesta por cuanto las experiencias previas de los estudiantes son el punto de partida para el análisis de casos y su consecuente planteamiento en la resolución del conflicto. El ejercicio consiste en reconocer que la experiencia de vida desde una reflexión profunda de la causa y la consecuencia genera cambios de actitud en el ser humano.

Ausubel (1983) precisa: el aprendizaje significativo no es la "simple conexión" de la información que ya posee el educando con la nueva, esta simple conexión es característica de un aprendizaje mecánico; el aprendizaje significativo comprende el cambio y evolución de la

estructura cognitiva del estudiante; razón por la que diferencia tres tipos de aprendizaje significativo: de representaciones, de conceptos y de proposiciones, el primero se refiere al significado que se le atribuye a símbolos, objetos, eventos, conceptos, de este depende los demás tipos de aprendizajes; en el segundo, se amplía el concepto y le da unas características, se produce por asimilación a medida que el estudiante amplía su vocabulario y, el tercero, implica la combinación y relación de varias palabras cada una de las cuales constituye un referente unitario, produciendo un nuevo significado que es asimilado a la estructura cognoscitiva (Ausubel, 1986). En el presente proyecto tanto el material como las actividades se disponen de manera intencional en un orden secuencial para que los estudiantes inicien su proceso de reflexión, desde la conceptualización, agotando las etapas de representación y asimilación de sus propias experiencias para finalmente producir una propuesta como aporte al mejoramiento del ambiente escolar.

En las últimas décadas, la conceptualización del aprendizaje significativo ha evolucionado, Rodríguez (2011), retomando aportes de Novak (1998), Gowin (1981), Rodríguez, Caballero y Moreira (2010), Moreira (2000, 2005, 2008, 2010), Maturana (2001) plantea que:

El aprendizaje significativo es el constructo central de la concepción original de Ausubel, que expresa el mecanismo por el que se atribuyen significados en contextos formales de aula y que supone unas determinadas condiciones y requisitos para su consecución. Supone la integración constructiva de pensar, hacer y sentir, lo que constituye el eje fundamental del engrandecimiento humano. Es una relación o interacción triádica entre profesor, aprendiz y materiales educativos del currículum, en la que se delimitan las responsabilidades correspondientes a cada uno de los sujetos protagonistas del evento educativo. (p.36)

Los anteriores planteamientos permiten reconocer el aprendizaje significativo como un

proceso complejo y progresivo que supone tiempo, no surge de manera instantánea; la organización de contenidos no es lineal y simplista, debe ser jerárquica global, de manera que explore relaciones e interconexiones entre diferentes conceptos (Ausubel, 2002); demanda la implementación de diversas estrategias didácticas para la movilización de esquemas mentales, propiciando la atribución de significados y la conceptualización; sucede en interacciones perturbadoras que generan cambio de estado, mediadas estas, por el lenguaje que materializa el intercambio y la negociación de significados.

Desde esta perspectiva, el docente es mediador, guía y orientador en el proceso de aprendizaje significativo y autónomo, por lo que debe reconocer los diferentes estilos y ritmos de aprendizaje, de igual manera debe crear estrategias y proporcionar materiales potencialmente significativos y pertinentes que motiven al estudiante y lo lleven a codificar, elaborar, organizar, transformar e interpretar la información nueva (Pozo & Moreno, 1998) citado por Caballero, C., Moreira, M. & Rodríguez, M. (2011); esto conlleva a que el aprendiz no puede ser un receptor pasivo, sino el constructor de su conocimiento, proceso progresivo de significaciones y conceptualizaciones. El aprendizaje es significativo en la medida que el estudiante le encuentre sentido, sea importante y relevante para su vida diaria, de lo contrario se convertirá en un aprendizaje momentáneo, mecánico o memorístico; por lo que Ausubel ((1976; 2002) plantea que “el aprendizaje significativo es el proceso y, a su vez, el producto final del mismo”.

Por su parte Caballero, C., Moreira, M. & Rodríguez, M. (2011) plantean que “no tiene sentido un currículum basado en competencias, sin una enseñanza centrada en el aprendizaje significativo y sin una evaluación del desarrollo de competencias basada en evidencias de aprendizaje significativo” (p.40). Esta postura, implica al estudiante reevaluar sus capacidades, actitudes, emociones, valores y conocimientos para aprender a aprender, solo es posible

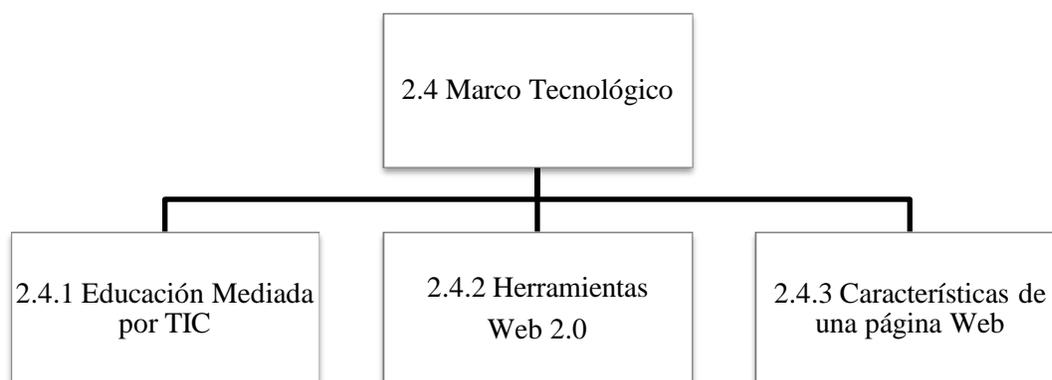
desarrollar competencias mediante un aprendizaje significativo de las mismas.

Desde una perspectiva cognitiva, la teoría del aprendizaje significativo en su primera versión y en las contribuciones más recientes establecen principios, estrategias metodológicas, relación triádica, formas de evaluación, entre otros elementos que responden a los nuevos retos educativos centrados en potenciar el desarrollo de competencias en los estudiantes. El presente proyecto, busca fortalecer las competencias ciudadanas, orientadas a desarrollar habilidades para la resolución pacífica del conflicto escolar.

El equilibrio de un grupo humano está íntimamente relacionado al lenguaje y la comunicación, muchos conflictos tienen origen en un desacertado y a veces lamentable error de interpretación y/o falta de control de las emociones. Nada más importante para el desarrollo del ser humano, que interactuar en un ambiente armonioso y el reconocimiento del ser como parte integral de un grupo social. La escuela como tal, debe propiciar espacios de reflexión donde los estudiantes planteen sus propuestas otorgando el justo valor a sus opiniones.

## 2.4 Marco tecnológico

**Gráfica 3.** Esquema marco tecnológico.



**Fuente:** Autor(es) del proyecto.

### **2.4.1 Educación mediada por TIC**

La evolución de las TIC debería ser objeto de estudio permanente entre docentes y orientadores involucrados en el sistema educativo. M. Prensky (2001) emplea el término “nativos digitales” para referirse a la generación nacida y rodeada por las nuevas tecnologías y el de “inmigrantes digitales” para referirse a aquellos que nacieron antes de la era digital. Esta condición de atemporalidad marca una brecha generacional entre nativos e inmigrantes digitales. El primer paso en la mediación para acortar tal distancia es reconocer que la forma como los jóvenes de hoy aprenden cambió. En la actualidad los estudiantes disponen de una amplia gama de posibilidades para acceder a la información por lo cual es necesario que tanto la familia como los docentes se actualicen e identifiquen las herramientas informáticas que ocupan el tiempo de sus hijos y/o estudiantes.

De igual manera las instituciones educativas enfrentan el reto de renovar las herramientas, espacios y programas educativos. Esta revolución tecnológica demanda una transformación consciente de las prácticas y entornos educativos que permitan desarrollar habilidades de los estudiantes y posibiliten su participación tanto crítica como creativa. El maestro debe ser consciente de su nuevo rol como guía en el proceso.

Artero (2011) manifiesta que el profesor deja de ser la fuente de transmisión de saber para su alumnado puesto que toda la magnitud que se quiera de conocimiento reside en la red y debe ser consciente de ello y legitimar su posición en el aula como guía, tutor y mediador en el aprendizaje.

Meso (2010) en su planteamiento acerca del papel del docente refiere: En este tipo de situaciones de aprendizaje, el esfuerzo del profesor está enfocado en ayudar al estudiante a desarrollar talentos y competencias utilizando nuevos esquemas de enseñanza, convirtiéndose en

un guía del proceso de enseñanza-aprendizaje. Y paralelamente, el estudiante se vuelve un ser más autónomo y autosuficiente, que construye sus propios conocimientos. El profesor ahora tiene la labor de ayudarlo a aprender.

Area (2010) en su reflexión acerca de la transformación del rol del docente en "planificador de entornos de aprendizaje" y la consideración que allí se plantea "la incorporación de las TIC en las escuelas por sí sola no garantiza una mejor calidad educativa, ni facilita los procesos de enseñanza y aprendizaje, ni mejoras en los aprendizajes; es decir, su integración efectiva va condicionada a la forma como se utilicen a nivel didáctico".

Mucho se ha discutido acerca de si la introducción de las TIC en la escuela generan o no, un cambio efectivo en términos de calidad, la mediación efectiva en la propuesta pedagógica tiene que ver con la posibilidad de los estudiantes para expresar libremente sus sentimientos y emociones tomando distancia de los temores propios de su edad: como la timidez, el temor al rechazo, al aislamiento y/o a la crítica. al contrario, la escuela debe proponer actividades que estimulen la creatividad y el reconocimiento. Algunos docentes acusan el uso de internet y de algunas herramientas tecnológicas como causales la falta de creatividad y estimulantes de la apatía y del facilismo. Como se verá en adelante la presente propuesta hace uso de atractivas herramientas que permiten desarrollar el potencial creativo de los estudiantes.

#### **2.4.2 Herramientas Web 2.0**

La web 2.0 es un conjunto de aplicaciones que posibilita la interacción de los usuarios, las redes sociales son las más atractivas entre el público infantil y juvenil de esta era. Este tipo de herramientas que para muchos docentes y padres de familia se han convertido en un dolor de cabeza, pueden resultar muy efectivas en el ámbito educativo como elemento motivacional.

Según Selwood y Pilkington (2005) las TIC aportan al docente mayores oportunidades al

momento de ejercer sus labores de enseñanza con sus estudiantes, por cuanto ofrecen una gran variedad de materiales educativos, en diferentes formatos que aumentan el componente motivacional en el desarrollo de las clases. Otros teóricos plantean reflexiones similares.

Artero (2011) refiere que las herramientas de la Web 2.0 pueden ser aprovechadas con una ventaja competitiva para trabajar en forma colaborativa, ya que son plataformas gratuitas y accesibles, que favorecen la motivación y el interés de los estudiantes al momento de buscar técnicas que le favorezcan a su aprendizaje. Una de las herramientas más representativas de la Web 2.0 como lo son las redes sociales no deben ser obviadas para su estudio ya que su arraigo y fascinación en los alumnos son una posibilidad didáctica enorme, puesto que el eje de todas ellas se adscribe a la interacción y la capacidad de responder y comunicar con rapidez y elocuencia.

Meso (2010) manifiesta que uno de los ámbitos donde se puede desarrollar el potencial de las redes sociales como parte de la educación es Facebook, ya que representa un espacio colaborativo, además de que ofrece una fuerte cantidad de recursos para ilustrar aplicaciones, proponer ejercicios de aplicación, optimizar la dinámica de la clase, entre otros; brindando con ello la posibilidad de conectar estudiantes entre sí en redes de aprendizaje (Selwyn 2007).

Finalmente con una amplia gama de herramientas disponibles y docentes competentes en TIC solo resta generar ambientes y objetos de aprendizaje idóneos, con tal propósito desde el año 2005 el Ministerio de Educación presenta una mirada más amplia a la evolución de los recursos tecnológicos y redefine el concepto de objetos de aprendizaje como una entidad digital con propósito educativo, constituida por al menos contenidos y actividades, que se dispone para ser usada y/o reutilizada. De igual manera hace otras precisiones conceptuales relacionadas a saber: *Objeto informático*: un conjunto de recursos digitales que puede ser utilizado en diversos contextos educativos y que posee una estructura de información externa (metadato) para facilitar

su almacenamiento, identificación y recuperación; Recurso digital: cualquier tipo de información que se encuentra almacenada en formato digital, todo material codificado para ser manipulado por una computadora y consultado de manera directa o por acceso remoto (MEN 2011).

En la presente propuesta se hace uso de atractivas aplicaciones y herramientas tales como MEMEGENERATOR, EDUCAPLAY, PUBLISHER, TAGUL desde una página WEB creada en la plataforma WIX. Todas ellas intuitivas, gratuitas, dinámicas y accesibles.

### **2.4.3 Características de una página web**

El diseño de una página web debe centrarse en el usuario y sus necesidades, para lo cual se definen algunos criterios fundamentales como accesibilidad, navegabilidad y usabilidad entre otros.

Para determinar la calidad de una página web es necesario tener en cuenta cada detalle tanto en lo referente a la forma como al contenido. El contenido debe ser de utilidad lo cual garantiza que el visitante permanezca o regrese a la página. De igual manera debe ser intuitiva es decir, debe posibilitar una navegación fluida que permita al usuario cumplir con su objetivo o búsqueda en el menor tiempo posible. El diseño es también muy importante por cuanto debe atrapar al usuario y generarle confianza esta confianza está ligada del mismo modo a la información de contacto que debe ser verás y aparecer en un lugar visible, se sugiere agregar enlaces de formularios en lugar de presentar dirección de correo directa a menos que esta sea institucional. En general una buena página web debe presentar contenidos bien estructurados con un propósito claro y sin excesos.

Otero y Maglione (2015) en su artículo Arquitectura de sitios web señala:

La accesibilidad de una página web tiene que ver con la posibilidad de acceso a la misma para toda persona, independientemente de sus características físicas individuales o del contexto de uso (tecnologías disponibles). Es decir un buen diseño web debe ofrecer la posibilidad de percibir,

entender, navegar e interactuar fácilmente con una página.

A este respecto cabe aclarar que existe una concepción errónea generalizada de quienes relacionan la accesibilidad con alguna funcionalidad exclusiva para usuarios en situación de discapacidad física.

Para Otero y Maglione (2015)

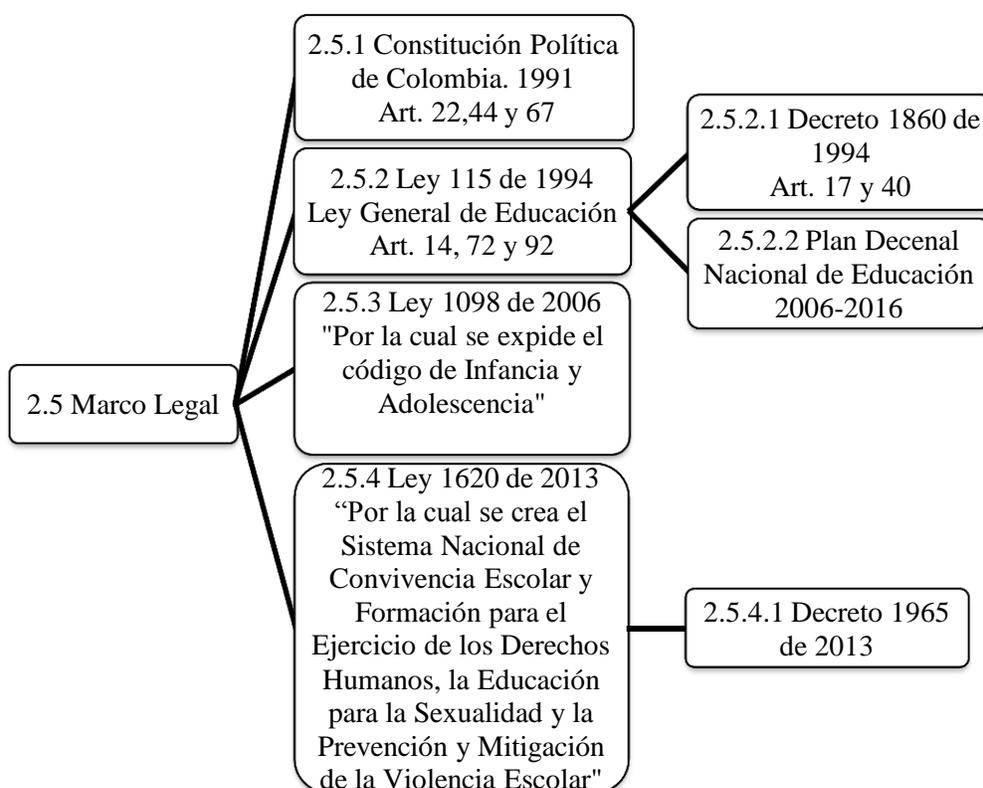
La navegabilidad de una página web se refiere a la facilidad con que un usuario puede desplazarse por ella. Al diseñar una página web se hace necesario disponer una serie de recursos y estrategias para que logre conseguir con autonomía y rapidez la información que está buscando.

La página web diseñada como parte de la estrategia de mediación facilita la búsqueda e Interacción a través de botones, enlaces, instrucciones, consignas y tutoriales. Así mismo el manejo tanto del espacio como del color, facilitan la ubicación y clasificación de los contenidos.

Otero y Maglione (2015) en su artículo Arquitectura de sitios web define la usabilidad como El término que se utiliza para analizar la mejor forma de diseñar sitios web para que los usuarios puedan interactuar con ellos de la forma más fácil, cómoda e intuitiva posible. La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) define la usabilidad como la capacidad de un software de ser comprendido, aprendido y usado además de resultar atractivo en condiciones específicas para el usuario.

## 2.5 Marco legal

Gráfica 4. Esquema marco legal.



Fuente: Autor(es) del proyecto.

### 2.5.1 Constitución Política de Colombia 1991

El Estado Colombiano, conscientes de la necesidad de formar ciudadanos capaces de resolver sus conflictos, sin recurrir a la violencia. En primer lugar, la Constitución Política de Colombia de 1991, en su Art. 22 establece que “la paz es un derecho y un deber de obligatorio cumplimiento”, por ende el Estado debe promover acciones que conduzcan a este hecho. Además, en su Art. 44 plantea los derechos fundamentales de los niños “serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral,...”. En el Art. 67 instauro el derecho a la educación y sus funciones “La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y la democracia...”. Lo anterior permite evidenciar la responsabilidad que tiene el estado y en particular la educación en relación a la formación para la paz y la

convivencia.

### **2.5.2 Ley General de Educación**

Dando cumplimiento a la Constitución Política de Colombia, La Ley 115 de 1994 del Ministerio de Educación Nacional (MEN), señala las normas generales para regular la prestación del servicio educativo, establece los fines de la educación en su Art. 5 y en el Art. 14 estipula que los establecimientos educativos deben cumplir con: “La educación para la justicia, la paz, la democracia, la solidaridad, la confraternidad, el cooperativismo y, en general, la formación en los valores humanos,…” (literal d). Adicional a esto, en el Art. 92 establece que las instituciones educativas deben diseñar acciones pedagógicas para favorecer la solución de conflictos a través de la negociación y la participación. De esta manera esta ley propende por una formación ética y moral, que conlleve a la práctica de los derechos humanos.

#### ***2.5.2.1 Decreto 1860 de 1994***

Este Decreto, reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994; en el Art.17 manifiesta que las instituciones educativas deben incluir un manual de convivencia en el Proyecto Educativo Institucional, en el cual se estipulan “procedimientos para resolver con oportunidad y justicia los conflictos individuales o colectivos... incluir instancias de diálogo y de conciliación”. Además, en el Art. 40 asignan responsabilidades al servicio de orientación, quienes deben orientar y acompañar la solución de conflictos individuales, grupales y familiares.

#### ***2.5.2.2 Plan Nacional Decenal de Educación***

En cumplimiento al Art. 72 de la ley general de educación se establece el Plan Nacional Decenal de Educación 2006-2016 (PNDE) en aras del mejoramiento de la educación plantea el desarrollo de 10 temáticas entre las cuales está: la Educación en y para la paz, la convivencia y la ciudadanía, para lo cual propone la aplicación de políticas públicas y la implementación de

estrategias pedagógicas orientados hacia la práctica de valores, los principios ciudadanos y la convivencia pacífica. Otra temática a desarrollar es la renovación pedagógica y uso de las TIC en la educación, con lo cual se busca el uso y apropiación de las TIC para garantizar un sistema educativo que responda a las necesidades de los colombianos. Este documento evidencia la corresponsabilidad que tiene el Estado, la Educación, las familias y en general la sociedad para promover acciones que lleven a la solución de conflictos, a través de una cultura del diálogo, el debate, la concertación y en general la práctica de valores que susciten una sana convivencia ciudadana.

### **2.5.3 Ley 1098 de 2006**

Por la cual se expide el código de la Infancia y la Adolescencia, enfatiza en las responsabilidades que tiene el Estado, la sociedad, la familia y la Instituciones Educativas en cuanto a la protección contra el maltrato y los abusos de toda índole. Específicamente el Estado tiene la obligación de promover la convivencia pacífica en el orden familiar y social, formar a los ciudadanos en una cultura del buen trato para la solución pacífica de los conflictos. Por su parte, las Instituciones Educativas deben estipular las estrategias y procedimientos para impedir cualquier forma de maltrato, agresión física o psicológica hacia los niños, niñas y adolescentes.

### **2.5.4 Ley 1620 de 2013**

El Gobierno Nacional reconoce como uno de los principales retos en Colombia la formación para el ejercicio activo de la ciudadanía y los derechos humanos, por lo 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”. Esta se constituye en una política pública que promueve y fortalece la convivencia escolar, la mediación y reconciliación a través del desarrollo de estrategias, programas y actividades que fortalecen la

convivencia pacífica. Uno de los aportes más significativos de esta ley es la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar, que tipifica los posibles casos de violencia escolar y define los protocolos a seguir en la promoción, prevención, atención y seguimiento de estos casos.

#### ***2.5.4.1 Decreto 1965 de 2013***

En septiembre de 2013 con el Decreto 1965, se reglamenta la ley 1620 del mismo año; en el primer artículo se define el objeto de la norma

El presente Decreto reglamenta el funcionamiento del 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; sus herramientas; los lineamientos generales bajo los cuales se deben ajustar los manuales de convivencia de los establecimientos educativos, de acuerdo con lo ordenado en la Ley 1620 de 2013 y otros aspectos relacionados con incentivos y la participación de las entidades del orden nacional y territorial, establecimientos educativos, la familia y la sociedad dentro del Sistema Nacional de Convivencia Escolar. (p.2)

Es así, como se ordena la conformación, organización y funciones de los Comités Nacional, Municipales, Distritales, Departamentales y Escolares de Convivencia Escolar. Particularmente, las Instituciones Educativas deben “conformar el comité escolar de convivencia, encargado de apoyar la labor de promoción y seguimiento a la convivencia escolar” (Art. 22). En este marco, las escuelas deben actualizar el Manual de Convivencia, estipulando las funciones de todos los miembros de la comunidad educativa y las acciones de promoción, prevención, atención y seguimiento de todas las situaciones que afectan la convivencia escolar, estipulados en el Capítulo II del decreto: “De la ruta de atención Integral para la Convivencia Escolar”.

En este capítulo, Art. 39 se define los siguientes términos; conflicto, agresión escolar, los diferentes tipos de agresión: física, verbal, gestual, relacional y electrónica, acoso escolar (bullying), Ciberacoso escolar (Ciberbullying), violencia sexual, entre otros. Clasifican las

situaciones que afectan la convivencia escolar y especifican los protocolos de atención de acuerdo al tipo de situaciones. Todos estos elementos teóricos y procedimentales permiten establecer políticas institucionales que favorezcan una convivencia pacífica, además de asignarle responsabilidades a la familia y en general a la sociedad.

Lo anterior, evidencia que el Estado Colombiano reconoce la importancia que los ciudadanos aprendan a convivir en compañía de otros, en la práctica de valores como el respeto y la tolerancia, que permiten una sana convivencia. Esta formación es determinante en la configuración de la convivencia social y una cultura de paz.

## Capítulo 3. Diseño metodológico

### 3.1 Tipo de investigación

Este proyecto se enmarca en un enfoque de investigación cualitativo, puesto que busca indagar, comprender y generar estrategias que permitan minimizar el conflicto escolar entre los estudiantes de grado cuarto, del Colegio Reino de Holanda I.E.D.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), describen este enfoque

Como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo “visible”, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. Es naturalista (porque estudia a los objetos y seres vivos en sus contextos o ambientes naturales y cotidianidad) e interpretativo (pues intenta encontrar sentido a los fenómenos en función de los significados que las personas les otorguen). (p.10)

Es así como este estudio indaga en la realidad cotidiana y reflexiona sobre las observaciones, registros e información recogida a través de los distintos instrumentos para realizar un proceso de triangulación de la información que permita establecer aspectos cualitativos tales como los comportamientos, actitudes de los estudiantes frente al conflicto escolar y las formas de solucionarlos. El proyecto se basa en los principios y características del enfoque cualitativo planteados por Hernández, Fernández y Baptista (2010):

- La finalidad es explorar los fenómenos educativos en profundidad, sin el control de variables, sino estudiarlos en su ambiente natural.
- Busca interpretar la realidad, comprender el actuar de los estudiantes frente al conflicto escolar para mejorar su ambiente escolar.
- La recolección de datos no es estandarizada, se utiliza como técnicas la observación, entrevistas, revisión de documentos, discusiones en grupo, evaluación de experiencias personales y la encuesta, que aunque arroja datos numéricos, se hace un análisis

cualitativo de sus resultados, se utiliza como una herramienta para precisar la descripción cualitativa del fenómeno a estudiar.

- El proceso de indagación es flexible, no tiene una secuencia lineal ni rigurosa, sino en espiral o circular, las diferentes etapas interactúan entre sí, siguiendo una lógica y proceso inductivo (de lo particular a lo general), se explora y describe para generar estrategias de solución al conflicto, sin generalizar.

Ya definido el enfoque de investigación, se hace necesario precisar el diseño que se refiere “al abordaje general que habremos de utilizar en el proceso de investigación” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.492). El objetivo de este estudio es generar estrategias que permitan minimizar el conflicto escolar entre los estudiantes de grado cuarto, del Colegio Reino de Holanda I.E.D. para armonizar el ambiente escolar, como la finalidad es resolver problemas cotidianos e inmediatos para mejorar la convivencia escolar, el diseño es de investigación-acción.

Sandín (2003), plantea que la investigación-acción busca “propiciar el cambio social, transformar la realidad y que las personas tomen conciencia de su papel en ese proceso de transformación” (Citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.509). Es así, como el proyecto busca promover la participación de los estudiantes en la solución del conflicto escolar, fortalecer sus competencias ciudadanas, desarrollar habilidades para la resolución pacífica del conflicto escolar para formar ciudadanos capaces de enfrentar y solucionar sus conflictos de forma pacífica.

A continuación, se describen las fases en que se desarrolla el estudio:

Fase I. Definir el problema de investigación; construcción de marco referencial: antecedentes de investigación a nivel internacional, nacional y local, marco contextual, teórico, tecnológico y

legal; diseño, implementación y análisis de instrumentos diagnósticos y definición del diseño metodológico.

Fase II. Formulación de la propuesta para minimizar el conflicto escolar, en la cual se establecen los objetivos, estrategias, actividades, cronograma y diseño de instrumentos de seguimiento y evaluación.

Fase III. Implementación de la propuesta y de los instrumentos de seguimiento para recopilar información durante el desarrollo de la misma.

Fase IV. Evaluación de la propuesta: se aplican instrumentos de evaluación, que permiten determinar los resultados de la implementación de la propuesta, evaluar la funcionalidad, el cumplimiento de los objetivos propuestos y del recurso digital utilizado en sus componentes: pedagógico, disciplinar y tecnológico. Lo anterior, conduce a un nuevo diagnóstico, evidenciándose la espiral de reflexión y acción, para una mejora continua del ambiente escolar.

Por otra parte, el proyecto se inscribe en la línea de investigación: Pedagogías, Medios y Mediaciones de la Fundación Universitaria los Libertadores que se define

Como el estudio de los problemas que están en directa relación con los fines de la educación y su proceso. Implica una mirada especial a las correlaciones que se crean entre la pedagogía como observatorio de la educación, los medios como proceso comunicativo y las mediaciones como estrategias que desde la formación, promueven movimientos sociales de aprendizaje. (Sabogal, 2016)

Esta línea está estructurada en campos y subcampos. Los primeros orientan los propósitos de la línea, para este caso es el campo de pedagogía y como subcampo, eje que focaliza el estudio es la didáctica, porque se busca la “construcción de saberes en relación con el contexto social y personal de los estudiantes” (Camilloni, 2008), citado por (Sabogal, 2016, p. 4); los estudiantes deben proponer estrategias para solucionar sus conflictos, siendo estas una construcción colectiva resultado del consenso de opiniones y diferencias entre ellos.

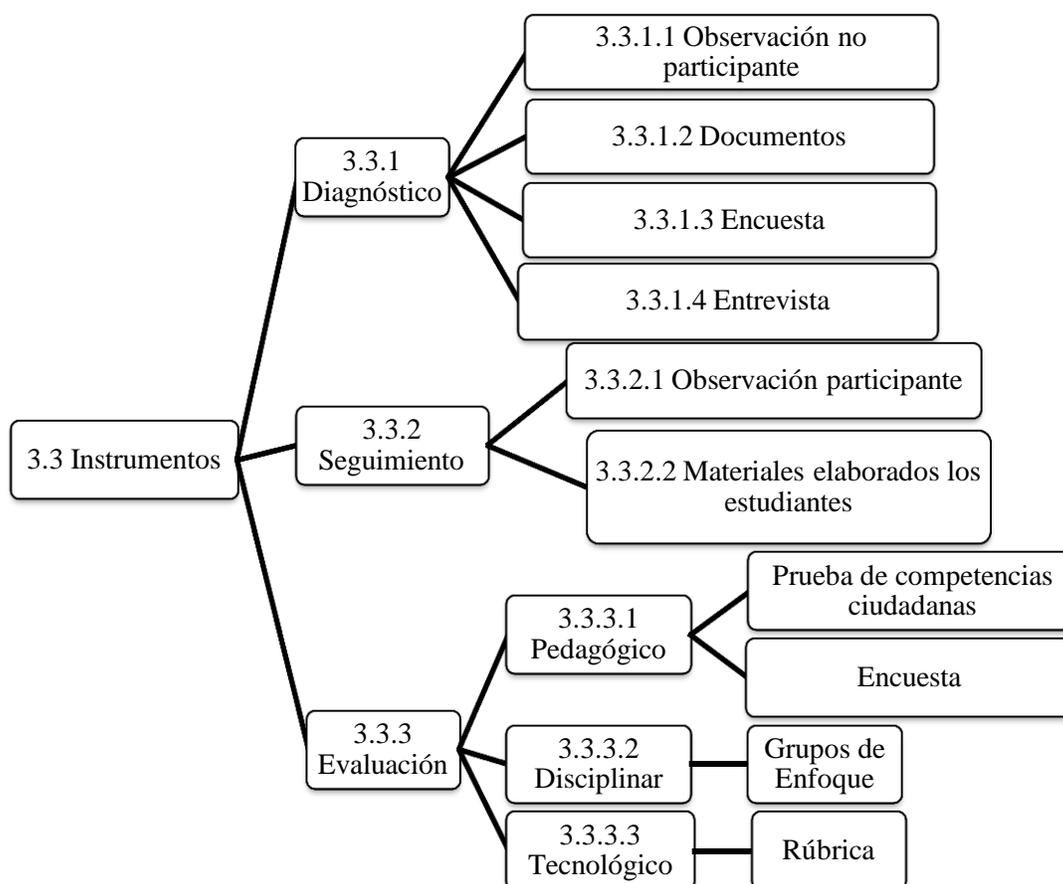
### **3.2 Población y muestra**

Según Fracica citada en Bernal (2006) la población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación” (p.164); para este proyecto la población objeto de estudio son los estudiantes de grado cuarto del Colegio Reino de Holanda I.E.D. de la sede B Jornada Mañana. En las formas de relacionarse dicho grupo de estudiantes se evidencian situaciones reiteradas que generan conflicto, los cuales en la mayoría de los casos son manejados inadecuadamente, llegando así a discusiones, altercados, enfrentamientos, peleas que conllevan a la agresión escolar que se manifiesta en forma verbal, física, gestual y/o relacional; afectando negativamente el ambiente escolar.

Para este estudio se utilizó una estrategia de muestreo mixto, en donde se considera una muestra homogénea y por conveniencia. La primera porque los estudiantes que van a participar del proyecto pertenecen a un mismo grupo social, comparten características y condiciones similares; y por conveniencia, porque se facilita acceso al grupo para hacer la intervención. La muestra está conformada por 33 estudiantes del curso 401, cuyas edades oscilan entre los 8 y 10 años, es un grupo mixto que pertenecen a estrato uno y tienen su lugar de residencia cerca del colegio. La selección de esta muestra obedece a los resultados arrojados en los instrumentos diagnóstico, en la que se evidencia que en este grupo las problemáticas convivenciales son más recurrentes.

### 3.3 Instrumentos

Gráfica 5. Esquema de instrumentos.



Fuente: Autor(es) del proyecto.

#### 3.3.1 Instrumentos diagnósticos

El diseño, aplicación y evaluación de un proyecto requiere de un diagnóstico para identificar y definir la situación problema. Para este proyecto es necesario evidenciar los conflictos escolares que vivencian los estudiantes de grado cuarto de la I.E.D. Reino de Holanda. Atendiendo los planteamientos de Bernal (2010) de “utilizar simultáneamente dos o más técnicas de recolección de información, con el propósito de contrastar y complementar los datos” (p.194); se definen los siguientes instrumentos de diagnóstico: Observación, análisis de documentos, encuesta a estudiantes y entrevista a docentes, es importante aclarar que aunque los docentes no hacen parte

de la muestra del estudio, es importante evidenciar la percepción que tienen frente al conflicto escolar.

### ***3.3.1.1 Observación no participante***

La observación es una técnica de investigación que permite conocer de forma directa el objeto de estudio para describirlo y analizarlo (Bernal, 2010). Uno de sus propósitos es identificar problemas a través de la observación de ambientes físicos, sociales, hechos relevantes, entre otros. Para este estudio el papel del observador es pasivo, observa pero no interactúa con el grupo, este instrumento se utiliza para obtener información acerca de la forma como se relacionan los estudiantes, los conflictos que tienen, sus causas y las formas de solucionarlos; dicha técnica es pertinente debido al conocimiento y el tiempo que permanece el docente observador entre la población objeto de estudio. Para tal fin se llevará un registro sistemático de los comportamientos de los estudiantes, en diferentes momentos y espacios institucionales (Anexo 1).

### ***3.3.1.2 Documentos***

Una fuente muy valiosa para las investigaciones cualitativas son los documentos, materiales y artefactos diversos, su análisis permite conocer y comprender los fenómenos objetos de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Las instituciones educativas llevan registro de los procesos académicos, convivenciales y administrativos que desarrollan. Para este estudio serán analizados algunos apartados del observador del estudiante y del manual de convivencia; en el primero se registran observaciones sobre el comportamiento del estudiante, sus fortalezas, debilidades y recomendaciones para contribuir en su proceso de formación, particularmente serán analizados los apartados que aporten información sobre los conflictos escolares de los estudiantes, la frecuencia con que

ocurren y la ruta de atención que sigue la escuela, para tal fin se diligenciará la siguiente rejilla (Anexo 2).

En cuanto al manual de convivencia se constituye como un documento que estipula los derechos, deberes de estudiantes, padres de familia y/o acudientes, docentes y directivos docentes, las acciones de promoción, prevención, atención y seguimiento de todas las situaciones que afectan la convivencia escolar; por tanto serán analizadas las estrategias que tiene estipulada la institución para afrontar los conflictos escolares, lo que se denomina la ruta de atención Integral para la Convivencia Escolar.

#### ***3.3.1.3 Encuesta a estudiantes***

Una encuesta es un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas, una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas (Bernal, 2010). Para el presente estudio se aplicó una encuesta a los estudiantes de grado cuarto de la I.E.D. Reino de Holanda (Anexo 3), para conocer la percepción que tienen respecto a los conflictos escolares y determinar el curso con más problemas convivenciales para implementar la propuesta. Seguir el enlace, para visualizar la encuesta en línea <https://goo.gl/forms/CvfYiNGILwzgHas92>

#### ***3.3.1.4 Entrevista a docentes***

La entrevista es una técnica que permite recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador y entrevistado (Bernal, 2010); a través de preguntas y respuestas se pretende conocer y profundizar en la problemática objeto de estudio.

Sampiere (2014), cita a Grinnell (1997) quien clasifica las entrevistas en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas; para esta investigación se utiliza la entrevista

semiestructurada, se basa en una serie de preguntas con cierto grado de flexibilidad, permitiendo al entrevistador agregar preguntas, pedir aclaraciones, intercambiar el orden, precisar conceptos para obtener mayor información.

La entrevista se aplica a dos directivos docentes: coordinador de convivencia y orientadora (Anexo 4), para conocer la percepción que tienen respecto a los conflictos escolares de los estudiantes de grado cuarto. Es de aclarar que estos docentes no hacen parte de la muestra objeto de estudio, esta información se utiliza para ampliar y corroborar la información obtenida con los otros instrumentos.

### **3.3.2 Instrumentos de seguimiento**

Estos instrumentos permiten recopilar información durante la implementación de la propuesta. Para este proyecto se utiliza la observación y los.

#### ***3.3.2.1 Observación participante***

La observación se usa para registrar el nivel de progreso, habilidades, participación y desempeños de los estudiantes durante el desarrollo de la propuesta, el observador es un participante más, se mezcla con el grupo objeto de estudio, es quién orienta cada una de las actividades, su participación es completa, para tal fin se grabaran las sesiones y se diligenciará la rejilla de observación (Anexo 5).

#### ***3.3.2.1 Materiales elaborados por los estudiantes***

Las producciones de los estudiantes, constituyen material de análisis para evidenciar la eficacia de la propuesta en términos de la calidad y pertinencia del producto. Durante cada una de las unidades, se desarrollan actividades que permiten recoger evidencias del avance de los estudiantes, a continuación se especifica los productos esperados en cada unidad:

*Sensibilización y Conceptualización:* Nube de palabras y mapa conceptual acerca de los

diferentes tipos de conflictos escolares.

*Herramientas para afrontar el conflicto:* Memes, donde se evidencie la importancia de la comunicación y el manejo de emociones al solucionar un conflicto.

*Prevención del Conflicto:* Folleto publicitario (actividad por parejas) donde se proponen distintas alternativas para solucionar pacíficamente los conflictos escolares y se diseñen símbolos que inviten a la no violencia.

Para el análisis de las producciones de los estudiantes se utiliza la siguiente lista de chequeo (Anexo 6).

### **3.3.3 Instrumentos de evaluación**

Estos instrumentos permiten determinar los resultados obtenidos durante la implementación de la propuesta. Serán evaluados los componentes:

#### **3.3.3.1 Pedagógico**

Con el propósito de verificar el cumplimiento del objetivo de la propuesta, se crea una prueba de competencias ciudadanas, mediante un formulario en línea para que los estudiantes presenten, proceso de heteroevaluación (Anexo 7); la prueba está estructurada en cuatro componentes (ICFES, 2015)

- **Conocimientos:** hace referencia a la comprensión de la organización de las instituciones educativas y los mecanismos de participación estudiantil.
- **Argumentación:** capacidad de analizar y evaluar los argumentos que se formulan acerca de una situación en particular, para asumir una postura crítica y autónoma.
- **Multiperspectivismo:** capacidad para analizar una problemática social desde diferentes perspectivas; comprender en qué consiste el conflicto, entender la postura de cada uno de los actores, identificar sus intereses, coincidencias y diferencias, para buscar alternativas de

solución.

- Pensamiento sistémico: se refiere a la capacidad de reconstruir y comprender la realidad social, para identificar las causas de un conflicto y considerar posibles soluciones.

Posteriormente, se realiza una reflexión grupal sobre las actitudes positivas que han mostrado los estudiantes para mejorar el ambiente escolar (coevaluación), finalmente los estudiantes individualmente contestan una encuesta en línea (Anexo 8), para que valoren el grado de desempeño de algunas competencias ciudadanas, lo que se constituye en el proceso de autoevaluación.

### ***3.3.3.2 Disciplinar***

Este componente se evalúa a través de grupos de enfoque, considerados como entrevistas grupales que consiste en conversatorios de pequeños grupos en los que se busca generar y analizar la interacción de los participantes y cómo llegan a acuerdos o consensos grupales (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Para este estudio se organizan 11 grupos de 3 estudiantes cada uno, en los que discutirá cuestiones relacionadas con la pertinencia: el proyecto es adecuado, oportuno, responde a las necesidades institucionales; eficacia: alcance de los objetivos del proyecto; eficiencia: se disponen de los recursos necesarios para lograr los objetivos propuestos, impacto: cambios que se consiguen con la implementación de la propuesta, y sostenibilidad: el proyecto logra mejorar permanente el ambiente escolar (Anexo 9), las preguntas serán contestadas individualmente y luego en grupos, se llega a un consenso para ser socializadas.

Además, la página web cuenta con una caja de comentarios donde los usuarios valoran las actividades propuestas, la utilidad del contenido, si es suficiente, entretenido, acertado, si el diseño es atractivo, entre otros; información que será sistematizada y analizada con el propósito

de ajustar y mejorar la propuesta.

### 3.3.3.3 Tecnológico

La página web es evaluada por un experto, teniendo en cuenta los criterios de usabilidad, navegabilidad, interactividad y compatibilidad, lo que determina la calidad, pertinencia y efectividad del recurso como instrumento de mediación en la propuesta, para tal fin se utiliza una rúbrica (Anexo 10).

## 3.4 Análisis de resultados

### 3.4.1 Instrumentos diagnósticos

Para el análisis de los instrumentos diagnóstico, se estructuran la siguiente tabla.

Tabla 1. Unidades de análisis y categorías.

<b>Tipo de Unidad</b> Lofland et al. (2005) (Citado por Hernández, Fernández & Baptista, 2014)	<b>Unidad de Análisis</b>	<b>Categorías</b>
Episodios Papeles o Roles	Tipo de Conflicto	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Poder</li> <li>· Relación</li> <li>· Rendimiento</li> <li>· Interpersonales</li> </ul>
Episodios	Agresión Escolar	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Física</li> <li>· Verbal</li> <li>· Gestual</li> <li>· Relacional</li> <li>· Electrónica</li> <li>· Acoso escolar (Bullying)</li> <li>· Ciberacoso (Ciberbullynig)</li> </ul>
Prácticas Encuentros	Estrategias de Intervención	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Ruta de atención</li> <li>· Forma de solucionar los conflictos</li> </ul>

**Fuente:** Autor(es) del proyecto.

#### 3.4.1.1 Entrevista a docentes

Mediante la entrevista se pretende identificar la percepción de algunos directivos docentes

acerca de la ruta de atención y tipificación del conflicto entre los estudiantes del grado cuarto del colegio Reino Unido de Holanda.

De acuerdo con la clasificación de Mertens (2010), el cuestionario dirigido a los docentes presenta preguntas sensitivas, de opinión y de conocimiento. Los directivos docentes entrevistados constituyen una buena fuente de información para este propósito por cuanto no solo se relacionan de manera directa con los estudiantes, sino que tienen la función de intervenir en situaciones de conflicto que se presentan en la institución educativa.

La entrevista se realiza en el espacio y jornada académica de los entrevistados, específicamente en las oficinas del coordinador académico y la trabajadora social. Durante su participación los dos profesionales se muestran muy receptivos, ver entrevistas:

Trabajadora social: <https://1drv.ms/v/s!Atj4pBSwQYmm5x1SCgFBrkBPezdy>

Coordinador: <https://1drv.ms/v/s!Atj4pBSwQYmm5mVqSjK9MRvJyGW7>

La entrevista se enfoca en tres unidades de análisis: Tipo de conflicto, Agresión escolar y Estrategias de intervención, para lo cual se plantea una entrevista semiestructurada con una base de 9 preguntas (Anexo 4). Las preguntas 1,2 y 7 evidencian el estado y tipo de conflicto o agresiones frecuentes que se generan entre los estudiantes. Con la pregunta número 3 se pretende identificar causas u origen del conflicto. Las preguntas 4,5 y 6 dan cuenta de las estrategias y ruta de atención integral frente a las situaciones de conflicto en la escuela.

De acuerdo con las respuestas es posible inferir que los entrevistados desconocen la diferencia entre tipos de conflicto y de agresión. Uno de ellos pide aclaración en medio de la entrevista y el otro responde pero ejemplificando sobre la base del mismo error.

Acerca de la pregunta inicial ¿Describe los tipos de conflicto que con mayor frecuencia surgen entre los estudiantes de grado cuarto? el coordinador señala: “ *Se derivan de la intolerancia y la falta de diálogo*” luego sustenta su respuesta ejemplificando un caso de

agresión física. A propósito de este mismo interrogante, la trabajadora social plantea la agresión verbal como *“una forma de provocar al otro”* y la percepción del *“juego asociado al conflicto y/o el juego como espacio que genera formas de agresión”*.

En cuanto a las causas del conflicto el primer entrevistado expresa que estas formas de violencia son de carácter social y tienen su origen al interior de la familia, que los estudiantes sólo exteriorizan mediante sus conductas toda esta carga emocional. A este respecto la trabajadora social opina que las causas del conflicto están asociadas a la falta de aceptación por la diversidad.

En relación con las estrategias y rutas de atención para afrontar el conflicto los entrevistados aseguran tener procesos claros y definidos con base en la normatividad vigente, no obstante sus respuestas denotan cierta confusión en los procesos y cada uno de ellos hace una descripción de la ruta de atención integral mencionando la ley 1620 como base pero con diferencias en los procesos y ámbito de aplicación. El coordinador señala la importancia programa Hermes en cuanto al desarrollo de la comunicación asertiva y los consejos de aula como estrategias en la resolución del conflicto. La trabajadora social hace énfasis en la importancia del trabajo integrado entre la escuela- familia y apunta como estrategia, la aplicación técnicas de relajación y la pausa activa para el autocontrol de las emociones.

De acuerdo con la escala de valoración planteada en la pregunta número 7 acerca de tipos de agresión: Agresión verbal, Agresión física, Acoso escolar, se pudo determinar las agresiones físicas y verbales, en su orden, como las más frecuentes, las demás conductas antes mencionadas ocurren esporádicamente.

La principal coincidencia entre las respuestas de los entrevistados reside en identificar el curso 401 como el grupo con mayores dificultades a nivel de convivencia escolar. Sin embargo,

para ellos no son claras las causas para las dificultades particulares del grupo.

En términos generales las estrategias de intervención apuntan más a la aplicación de la norma para ejercer un control, que al propósito de armonizar el ambiente escolar. Como ya se ha expresado en el planteamiento del problema, por tratarse de seres humanos en pleno proceso de formación, las estrategias de intervención deben apuntar al desarrollo de las competencias ciudadanas. Los estudiantes deben entender los componentes del conflicto escolar y construir bases sólidas con herramientas suficientes para afrontarlo. Los docentes y directivos docentes deben unificar criterios en cuanto a los procesos de intervención actualizar la capacitación en cuanto al marco legal de la educación en Colombia así mismo deberán fortalecer los programas tendientes al desarrollo de las competencias ciudadanas.

#### ***3.4.1.2 Encuesta a estudiantes***

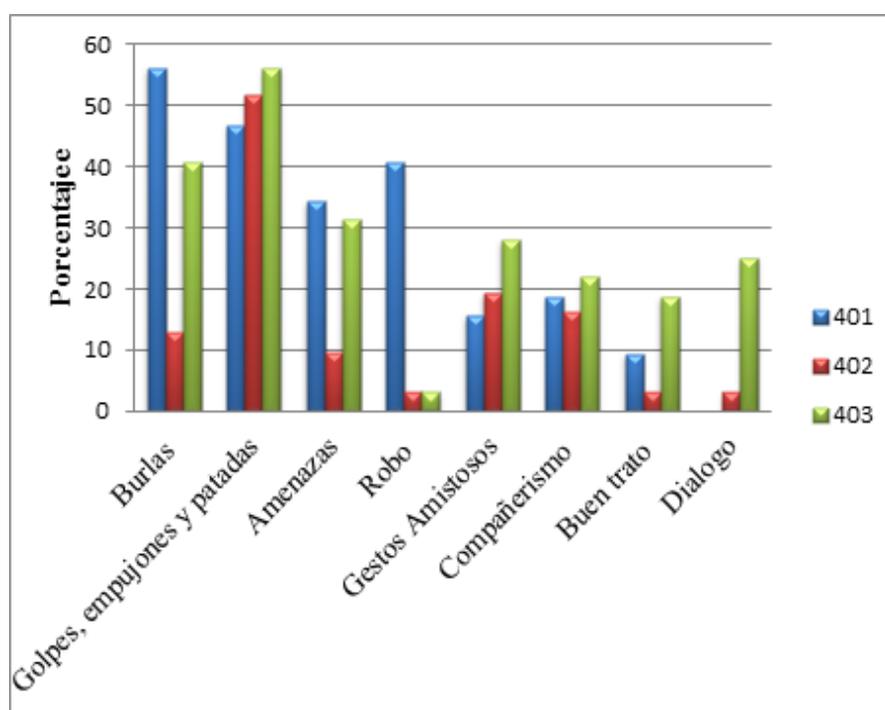
Con la finalidad de conocer la percepción que tienen los estudiantes respecto a la convivencia escolar en la institución Educativa Distrital Reino de Holanda y determinar las herramientas didácticas que prefieren utilizar en sus actividades escolares. Se aplica una encuesta (Anexo 3) que consta de 10 preguntas, en primer lugar se solicita una información personal: género, edad y curso para identificar el grupo objeto de estudio; las tres primeras preguntas se utilizan para conocer el tipo de relaciones que establecen los estudiantes y determinar el curso con más problemáticas convivenciales; las preguntas de la 4 a la 7, para establecer si los estudiantes han sido agredidos o han agredido a alguien, además de conocer la forma en que enfrentan sus conflictos y las 3 últimas para determinar las herramientas didácticas que prefieren emplear los estudiantes en sus actividades escolares.

El instrumento se aplicó a 97 estudiantes de grado cuarto, 33 de 401, 32 de 402 y 32 de 403; sus edades oscilan entre los 8 y 10 años, la edad promedio es de 9 años. De este grupo de

estudiantes el 54,4% son niños y el 45,5% son niñas.

En la primera pregunta se evidencia que los estudiantes identifican las burlas, golpes, empujones, patadas y amenazas como comportamientos reiterativos entre sus compañeros, más del 50% indican que la agresión física y verbal es un comportamiento frecuente entre sus compañeros; mientras que comportamientos positivos como gestos amistosos, compañerismo buen trato y diálogo es menos recurrente.

**Gráfica 6.** Resultados pregunta 1.



**Fuente:** Autor(es) del proyecto.

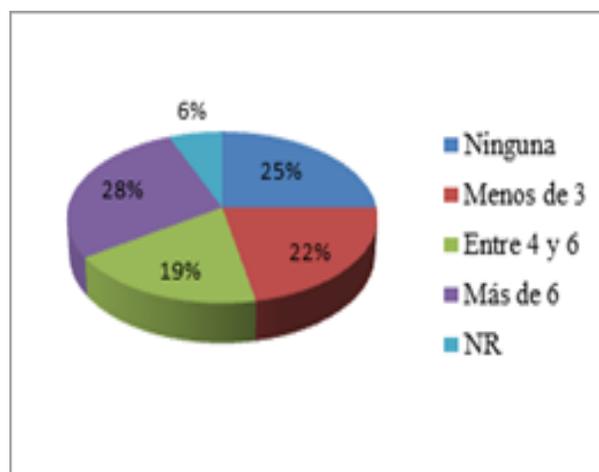
En la gráfica se observa la percepción de los estudiantes por cursos, con respecto a los comportamientos que observan, en el curso 401 sobresalen el número de estudiantes que identifican actitudes negativas y disminuyen el número de estudiantes que identifican lo positivo, es de resaltar que ninguno señaló el diálogo como un comportamiento que suceda entre sus compañeros. En 402, aunque también señalan comportamientos negativos, aumentan los comportamientos positivos, como gestos amistosos y compañerismo. El grado 403 muestran

mayor equilibrio entre las actitudes negativas y las positivas son el grupo donde más estudiantes reconocen actitudes buenas entre los compañeros, como por ejemplo el diálogo.

De acuerdo a esto y a la percepción de los docentes entrevistados, el grupo objeto de estudio será el grado 401, el cual está conformado por 33 estudiantes, 9 niñas y 24 niños. A continuación se presenta el análisis de las preguntas de la 4 a la 10 contestada por los estudiantes de 401.

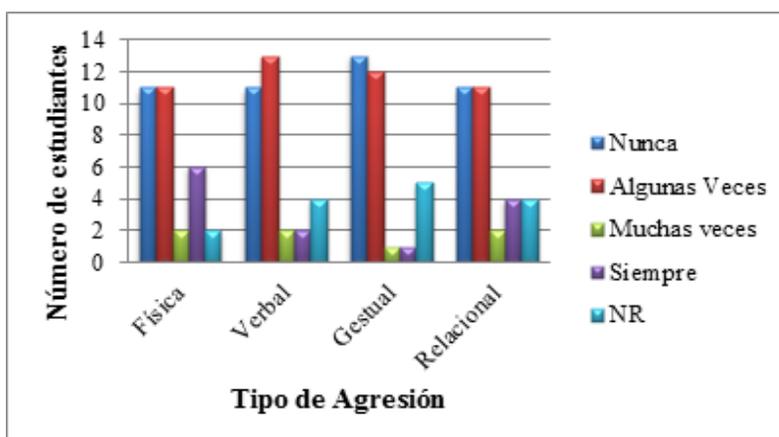
En las preguntas 2 y 3, se indaga por la frecuencia con que ocurren situaciones conflictivas en el curso.

**Gráfica 7.** Resultados pregunta 2.



**Fuente:** Autor(es) del proyecto.

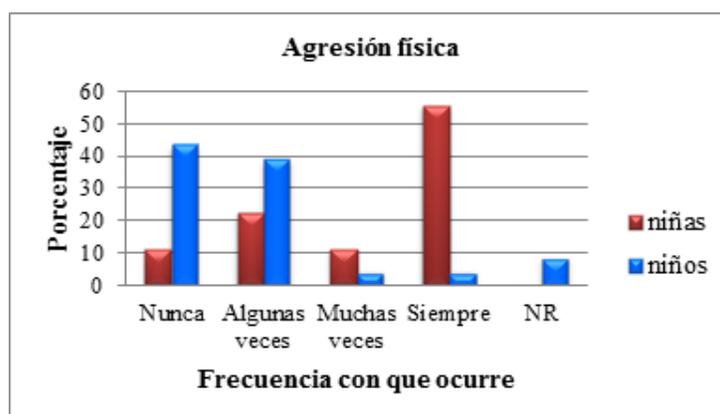
El gráfico muestra el porcentaje de discusiones, peleas, problemas que ocurren en el curso durante una semana; el 47% de los estudiantes creen que semanalmente hay más de 4 situaciones conflictivas, por lo que es necesario intervenir el curso para generar estrategias que les permitan mejorar sus relaciones interpersonales, para disminuir este tipo de situaciones.

**Gráfica 8.** Resultados pregunta 3.

**Fuente:** Autor(es) del proyecto.

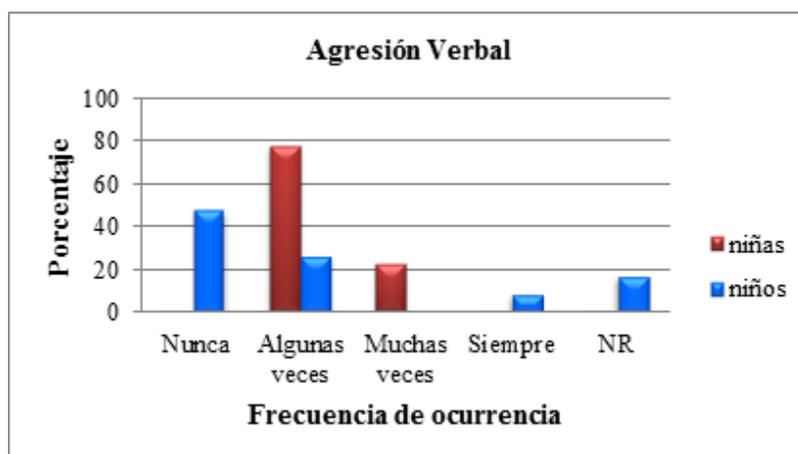
En el gráfico se observa el tipo de agresiones escolares que los estudiantes identifican, aunque las frecuencias de ocurrencia más altas son nunca y algunas veces, se evidencia la existencia de situaciones conflictivas que desencadenan en algún tipo de agresión, siendo la física la que más ocurre: puños, patadas, empujones, entre otras y la agresión relacional, donde excluyen a los compañeros o difunden rumores para afectar las relaciones que tienen con otros; lo que concuerda con los resultados de la gráfica 6 (Pregunta No. 1).

Cada tipo de agresión es analizada por género.

**Gráfica 9.** Frecuencia con que ocurre la agresión física por género.

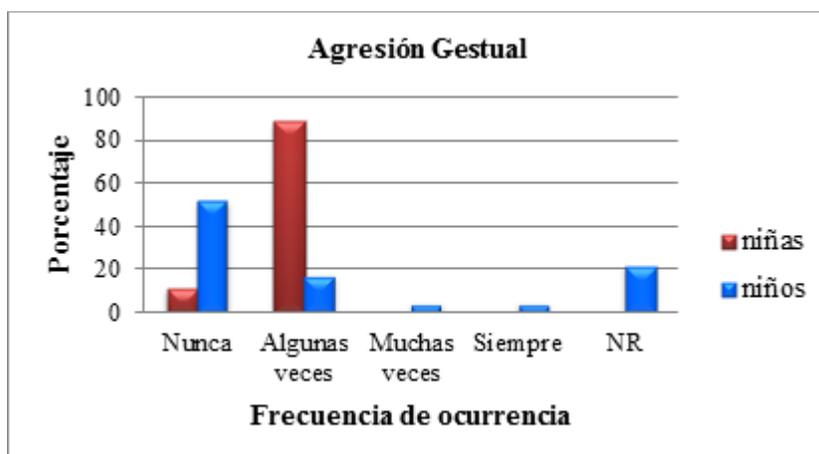
**Fuente:** Autor(es) del proyecto.

**Gráfica 10.** Frecuencia con que ocurre la agresión verbal por género.



**Fuente:** Autor(es) del proyecto.

**Gráfica 11.** Frecuencia con que ocurre agresión gestual por género.



**Fuente:** Autor(es) del proyecto.

En gráficas 9,10 y 11 se observa que las niñas perciben más situaciones de agresión física, verbal y gestual; por el contrario un alto porcentaje de los niños expresan que nunca hay agresiones físicas, debido a que ellos son los involucrados en este tipo de situaciones y no reconocen que son agresiones entre estudiantes, muchas veces lo justifican como juego. La agresión gestual es considerada por la niñas como la agresión que más se presenta, quizás porque ellas acostumbran a descalificar o humillar a otros con sus expresiones, o han sido víctimas de este tipo de situaciones.

**Gráfica 12.** Frecuencia con que ocurre la agresión relacional por género.



**Fuente:** Autor(es) del proyecto.

La agresión relacional, es reconocida de manera general por ambos géneros, los estudiantes perciben que hay situaciones de exclusión y comentarios que deterioran las relaciones interpersonales entre ellos; igual que en los otros tipos de agresiones son las niñas quienes identifican más esta agresión, quizás porque ellas vivencian este tipo de situaciones, o ven que otros compañeros lo vivencian.

Por otra parte, los resultados de la encuesta revelan que el uso de materiales sin permiso, la destrucción de materiales y el robo son causa de conflictos que en muchos casos desencadenan en agresiones escolares.

Con la pregunta 4 y 5 de la encuesta se pretende identificar si los estudiantes han sido agredidos o han sido agresores.

**Gráfica 13.** Resultados pregunta 4.



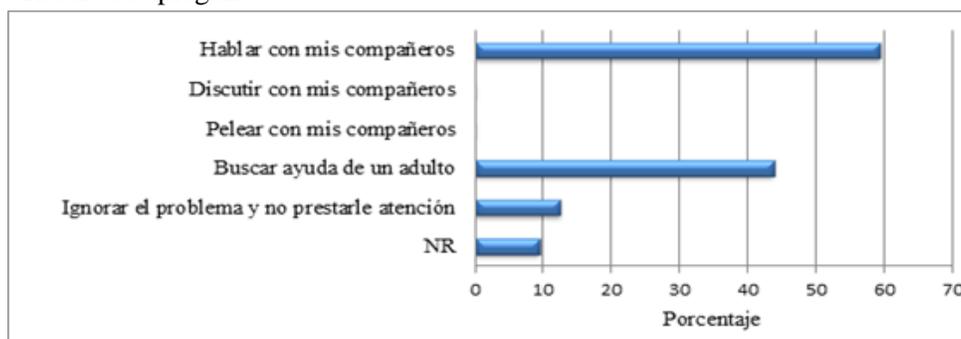
**Fuente:** Autor(es) del proyecto.

**Gráfica 14.** Resultados pregunta 5.

**Fuente:** Autor(es) del proyecto.

En general, los estudiantes de 401 no se identifican como agresoras, pero si consideran que han sido agredidos algunas veces por otros, lo que contradice los resultados encontrados, no hay agresores, pero si agredidos; esto muestra la necesidad de brindarle a los estudiantes herramientas para que reconozcan como sus acciones afecta al otro, quizás sin ellos darse cuenta. Es de resaltar que son las niñas las que más sienten ser agredidas. Aunque la frecuencia de ocurrencia de las agresiones no es tan alta, es evidente la existencia de conflictos entre los estudiantes. Los resultados de la encuesta permiten concluir que los estudiantes del curso 401 observan y/o vivencian agresión verbal directa, física directa, relacional directa e indirecta, como resultado de sus conflictos.

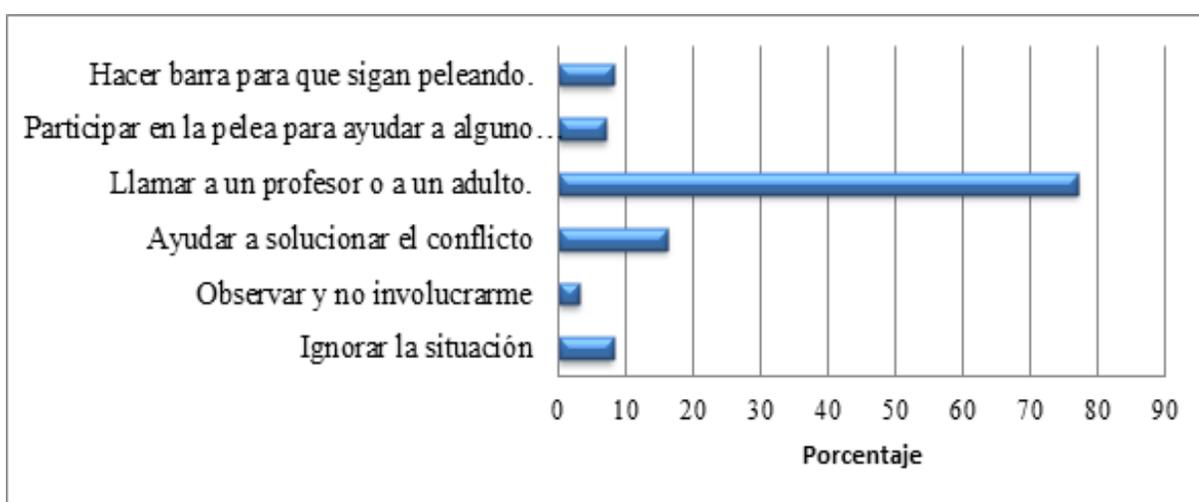
En las preguntas 6 y 7, se pretende identificar la forma como los estudiantes buscan solucionar sus conflictos.

**Gráfica 15.** Resultados pregunta 6.

**Fuente:** Autor(es) del proyecto.

En la gráfica se observa la forma como los estudiantes solucionan los conflictos; son conscientes que los problemas no se solucionan discutiendo o peleando, sino utilizando el diálogo, la concertación; en algunos casos buscan la ayuda de un adulto en aras de solucionar el conflicto sin recurrir a la violencia. Sin embargo, esto contradice en algunos casos sus acciones, ya que en las primeras preguntas de la encuesta la agresión física y verbal son identificados como comportamientos reiterativos entre los estudiantes.

**Gráfica 16.** Resultados pregunta 7.



**Fuente:** Autor(es) del proyecto.

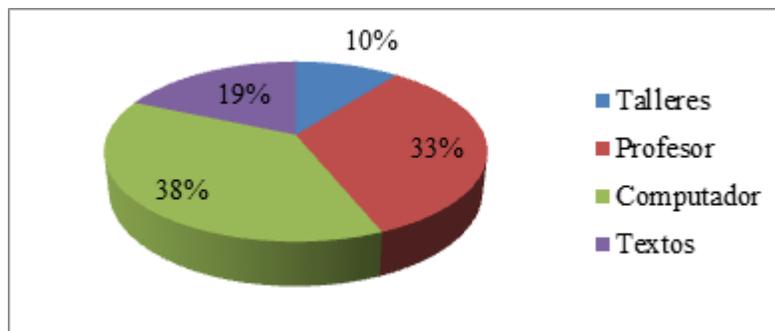
Ante una situación de conflicto en el que los estudiantes no están involucrados, muy pocos permanecen indiferentes a la problemática, la mayoría busca ayudar, llamando a un adulto, y en un porcentaje inferior al 10% buscan aumentar el problema involucrándose o haciendo “barra” para incitar a pelear.

Estas dos preguntas muestran que los estudiantes en teoría reconocen como actuar correctamente ante un conflicto, pero en su cotidianidad no lo vivencia, en el primer grupo de preguntas ellos señalan los diferentes tipos de agresión, lo que conlleva a ratificar que utilizan la agresión para “solucionar” sus conflictos, por lo que es necesario fortalecer y potenciar conocimientos, actitudes y habilidades comunicativas como la escucha activa, asertividad,

argumentación; el manejo de emociones, como control de la ira y la rabia para que los estudiantes afronten el conflicto de manera pacífica y constructiva.

Finalmente, las tres últimas preguntas de la encuesta tienen la finalidad de identificar las herramientas con que los estudiantes prefieren desarrollar actividades académicas.

**Gráfica 17.** Resultados pregunta 8.



**Fuente:** Autor(es) del proyecto.

Estos resultados indican que el uso de la tecnología y la interacción con el docente son herramientas que despierta el interés y motivan a los estudiantes; por lo que la presente propuesta incluirá ambas formas de trabajo, en aras de generar un ambiente de trabajo rico y provechoso.

Además, los estudiantes manifiestan que el computador lo utilizan básicamente para acceder a buscadores, ver videos y jugar; herramientas que les gustaría utilizar para el desarrollo de sus actividades escolares para ampliar y/o profundizar sus conocimientos y divertirse. Esto conlleva a concluir que la presente propuesta debe incluir este tipo de herramientas para generar interés y motivar a los estudiantes.

#### ***3.4.1.3 Análisis de documentos***

En la siguiente sesión se analizan algunos apartados del observador del alumno de 401 y el manual de convivencia, documentos institucionales que evidencian las formas de afrontar los conflictos escolares en la I.E.D. Reino de Holanda.

### 3.4.1.3.1 Observador del alumno

Es el documento institucional, en el que se lleva el seguimiento de los estudiantes, en este se registran las anotaciones disciplinarias y académicas (Anexo 11), las cuales sirven de insumo preliminar para seguir el debido proceso en caso que se requiera.

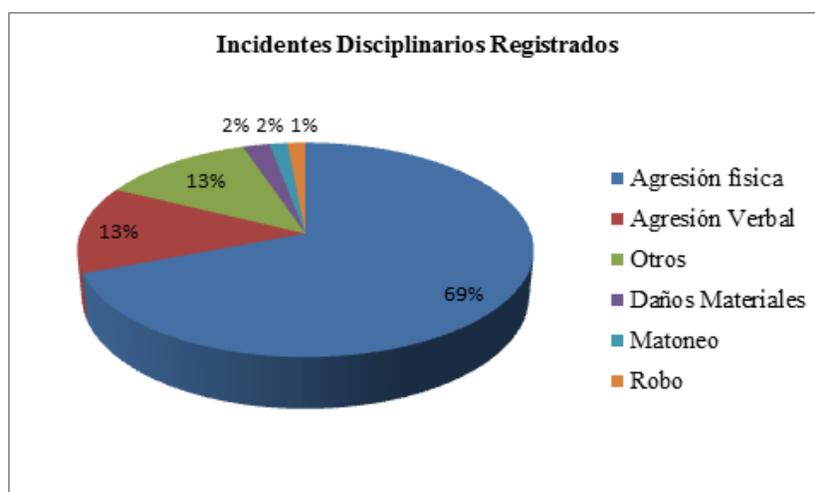
A partir del análisis de los registros en el observador del curso 401 (Anexo 12), se obtienen los siguientes resultados.

**Gráfica 18.** Porcentaje de conflictos por género.



**Fuente:** Autor(es) del proyecto.

**Gráfica 19.** Porcentaje de faltas registradas en el observador.



**Fuente:** Autor(es) del proyecto.

La mayoría de incidentes registrados son protagonizados por el género masculino 133 (97,97%) contra solo 3 (2.03%) del género femenino, lo que muestra que la mayor violencia es

generada por los hombres. La agresión física y la verbal son los dos tipos de agresiones más recurrentes, los incidentes de matoneo, robo, daño de materiales y otros como hacer movimientos morbosos, escribir en el cuaderno del compañero usando vocabulario indebido, incitación al consumo de drogas, traer elementos corto punzantes a la institución, tomar elementos sin permiso y dañarlos se presentan como hechos aislados; en cuanto a episodios de carácter relacional, electrónica, acoso escolar y ciberacoso no se evidencian.

En el observador se registran las situaciones conflictivas, pero no sus causas; estas son descritas por el profesor y son el paso inicial para hacer un seguimiento a los estudiantes. Los casos más graves son atendidos por coordinación y orientación, quienes informan a los padres y determinan las sanciones de acuerdo a lo estipulado en el manual de convivencia, suspensión de 2 a 5 días de clase según el tipo de falta: I, II y III aplicándose la menor a las faltas tipo I y la mayor a la faltas tipo III; este tipo de sanciones en la mayoría de los casos no son de tipo pedagógico y finalmente no se constituyen en una estrategias para mejorar la convivencia escolar.

Es importante destacar los siguientes aspectos:

- No existe un archivo de observadores, por tanto no se encuentran evidencias de los procesos de años anteriores.
- A la fecha se han realizados 6 compromisos disciplinarios a estudiantes que llevan un proceso por faltas al manual de convivencia; estos casos han sido atendidos por coordinación de disciplina y orientación escolar, en acompañamientos de los padres y/o acudientes.
- De acuerdo a las estrategias de intervención para la solución del conflicto escolar, el primer paso es el llamado de atención verbal, medida que es utilizada constantemente por

los docentes, razón por la cual no hay evidencias escritas de estas situaciones sino únicamente de aquellas que requieren de un seguimiento.

#### *3.4.1.3.2 Manual de convivencia*

La I.E.D. Reino de Holanda concibe el manual de convivencia como el conjunto de pautas, normas, principios, deberes, estímulos y correctivos que rigen el colegio; es el instrumento que estipula los mecanismos que median la convivencia escolar como el diálogo, la conciliación, la concertación, la democracia participativa y los derechos humanos. Se fundamenta en los principios de la Constitución Política, ley General de Educación 115 de 1994, decreto reglamentario 1860 de 1960, ley 1620 de 2013, decreto 1965 de 2013, ley 1098 Código de infancia y Adolescencia; es revisado y ajustado anualmente.

En este documento se contemplan los tres tipos de faltas estipuladas en el Art. 40 del decreto 1965 de 2013, para las cuales se sigue el siguiente protocolo:

- Faltas tipo I: Llamado de atención verbal, se reúnen a las partes involucradas buscando que los alumnos reflexionen y evitar la reincidencia. Se hace la anotación en el observador, si la situación se repite tres veces, se aplica una sanción de 2 días.
- Faltas tipo II: Se remite la situación a coordinación, donde es analizada, se determina las causas y responsables, los estudiantes tienen derecho a ser escuchados, a defenderse, a la intimidad y confidencialidad. Se hace registro en el observador anexando pruebas y descargos; se citan padres de familia, con lo cuales se establecen y firma acuerdos y compromisos; remisión al departamento de orientación y al comité escolar de Convivencia; el correctivo para este tipo de situaciones es una sanción hasta de tres días.
- Faltas tipo III: El protocolo para este tipo de situaciones no se especifica; se estipula una sanción hasta de 5 días como correctivo, en caso de ser una situación muy compleja como

medida preventiva se suspende al estudiante de clases hasta que se reúna el comité de convivencia escolar.

Estos protocolos describen la ruta a seguir en cada caso, en cumplimiento a lo estipulado en la ley. Adicional a esto, en otro apartado del manual de convivencia se contemplan Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos -MASC- que los resume como mecanismos de solución pacífica del conflicto entre los miembros de la comunidad educativa como son: la negociación, la mediación, la conciliación, la mesa de conciliación, docentes tutores, plan de intervención pedagógica y terapéutica, audiencias; lo que evidencia la preocupación de la institución por contar con diversas estrategias que conlleven a la solución pacífica del conflicto.

Además, se cuenta con el Consejo de Aula, ente de carácter superior de solución del conflicto escolar, conformado por tres estudiantes elegidos democráticamente en el curso, el coordinador, el director del grupo y el representante de curso, en este consejo se escuchan los descargos, determinan las consecuencias, llegan a acuerdos que son descritos en un acta y se verifica su cumplimiento.

Es de anotar, que para remitir un estudiante al comité de convivencia se debe haber seguido el debido proceso: anotaciones en el observador del estudiante, acuerdos de aula, ser remitido a orientación, estipularse correctivos de tipo pedagógico, haber sido suspendido de clases como medida preventiva; después de agotar estas instancias la coordinación de convivencia remite el caso al comité de convivencia en el que se toman decisiones como desescolarización, matrícula condicional, cancelación de matrícula, decisión que debe ser aprobada por rectoría.

De acuerdo a los elementos encontrados es de resaltar que los correctivos y sanciones se aplican a los estudiantes siempre y cuando el estudiante haya tenido el debido proceso. No solo se contemplan acciones sancionatorias para el alumno, sino que se estipulan estrategias para

subsanan dificultades de convivencia en búsqueda de la solución pacífica del conflicto y del cumplimiento de los deberes y derechos de los estudiantes.

#### **3.4.1.4 Observación no participante**

El presente registro se realizó durante la hora de ingreso, el descanso, la salida y horas clase.

##### *Momento de la entrada*

En la hora de ingreso de los estudiantes no se observaron conflictos, los estudiantes llegan apresurados para iniciar la jornada escolar. (Anexo 13)

##### *Momento de descanso*

En la siguiente tabla se registra los incidentes durante el descanso.

**Tabla 2.** Registro de incidentes en el descanso.

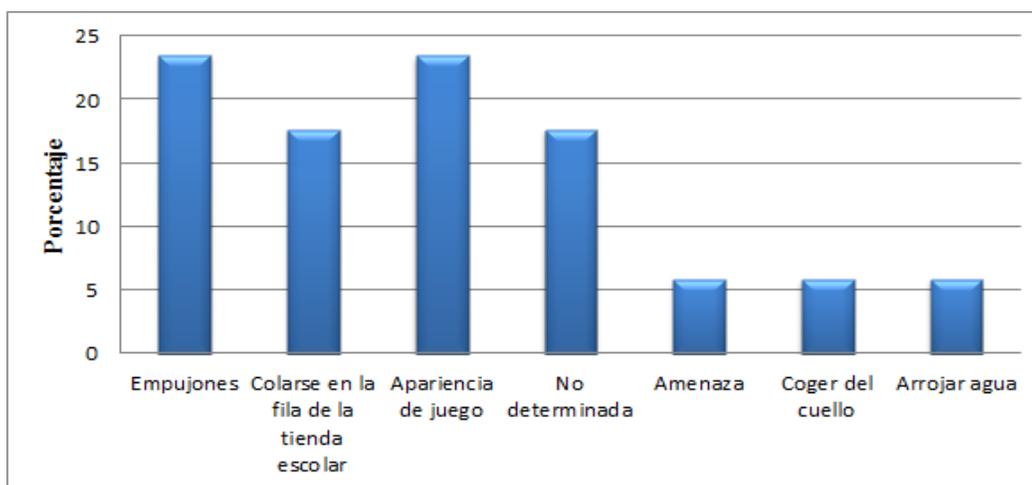
<b>Registro incidentes en descanso</b>				
<b>Agresión</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Mixto</b>	<b>Total</b>
Verbal	2			2
Física	13		1	14
Matoneo	1			1
Otro				
Total	16		1	17

**Fuente:** Autor(es) del proyecto.

Lo registrado en la tabla se deduce de los registros de observación (Anexo 14), esto ratifica que los conflictos son generados más por los hombres, quienes se muestran menos tolerantes ante cualquier situación donde se sientan provocados. La agresión física corresponde al 82.35% de los conflictos, la agresión verbal al 11.77% y el matoneo al 5.88%; un estudiante manifestó que le estaban haciendo matoneo, utilizó este término en el momento de poner su queja, pero se evidencio que no tiene claridad conceptual al respecto, porque no había sido una acción reiterada, sino de momento.

Las causas de dichos conflictos se muestran en el siguiente gráfico

**Gráfica 20.** Causas del conflicto en hora de descanso.



**Fuente:** Autor(es) del proyecto.

Estas causas están asociadas a la falta de respeto y tolerancia entre los estudiantes, cabe anotar que en algunas situaciones no se logró determinar la razón del conflicto. Ante estas situaciones los docentes intervienen alejando al alumno infractor, le solicitan sentarse en un lugar específico (29,41%), llamado de atención verbal (47,06%) y en algunos casos no hubo intervención de los docentes; los estudiantes autónomamente solucionaron su conflictos, mostrando el dominio de algunas competencias ciudadanas (23.53%), es de aclarar que los incidentes no trascendieron, en ninguna caso hubo necesidad de realizar anotaciones en el observador.

A partir de lo anterior se concluye, que el género masculino constantemente se ve involucrado en situaciones conflictivas, siendo la agresión física la forma de enfrentarlo. Por otra parte los docentes intervienen constantemente para mediar en los conflictos de los estudiantes, pero en algunos casos estos se solucionan entre los mismos estudiantes sin la intervención del adulto.

*Momento de la salida*

En el momento de salida se registran pocos incidentes; estos se solucionaron con la intervención del docente, quien hace llamados de atención verbal y en otros casos los mismos estudiantes afrontan el conflicto sin recurrir a la violencia.(Anexo 15)

**Tabla 3.** Registro de incidentes en la hora de salida.

<b>Registro incidentes en la salida</b>				
<b>Agresión</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Mixto</b>	<b>Total</b>
Verbal	1			1
Física	3	1		4
Matoneo				
Otro				
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>1</b>		<b>5</b>

**Fuente:** Autor(es) del proyecto.

En la tabla se ratifica las conclusiones de los conflictos en el descanso, predomina la agresión física por parte de los niños, seguida de la agresión verbal, las niñas poco se ven involucradas en estas situaciones.

#### *Momento de clase*

Se observó una clase de Educación física en el curso 401 (Anexo 16). En la tabla se registran los incidentes sucedidos.

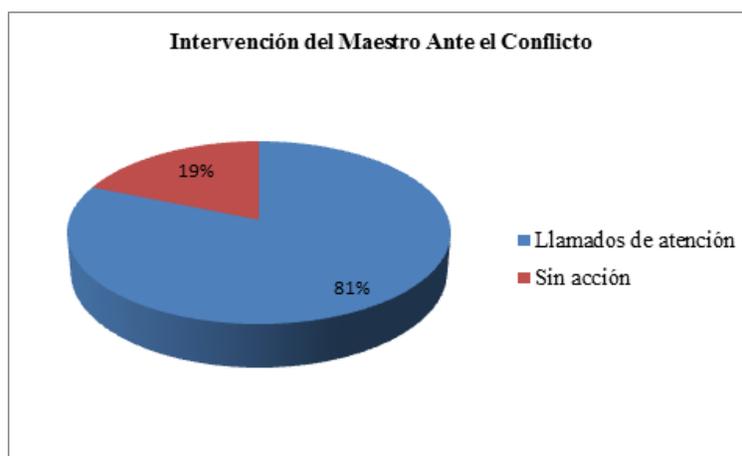
**Tabla 4.** Registro de incidentes en clase.

<b>Registro incidentes en clase 401</b>				
<b>Agresión</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Mixto</b>	<b>Total</b>
Verbal	2			2
Física	12		1	13
Otro	1			1
<b>Total</b>	<b>15</b>		<b>1</b>	<b>16</b>

**Fuente:** Autor(es) del proyecto.

La mayoría de las agresiones son generadas por los niños, predominan las físicas, sus causas en su totalidad no fueron determinadas, un conflicto se generó cuando un niño le baja la pantaloneta a otro compañero; otro, por un comentario racista; las acciones de intervención por parte del docente se limitan a llamados de atención verbales y en algunos casos el docente no se dio cuenta o ignora la situación.

**Gráfica 21.** Porcentaje de intervenciones del docente.



**Fuente:** Autor(es) del proyecto.

Los alumnos constantemente generan conflicto y solicitan atención por parte del docente, quien atiende la situación haciendo un llamado verbal, sin embargo, este accionar no surte el efecto esperado, los estudiantes continúan generando desorden, lo que afecta el normal desarrollo de la clase y desdibuja la intencionalidad que se tiene, el docente trata de organizar el grupo para continuar con las actividades.

Es de anotar, que no se realiza un proceso de reflexión frente al actuar de los estudiantes, ni se realizan anotaciones en el observador. En general se observa que los estudiantes tienen un bajo índice de tolerancia hacia sus compañeros y no existe un proceso de formación para la solución pacífica del conflicto.

### 3.5 Diagnóstico

De acuerdo con el análisis de los instrumentos diagnósticos en cada una de las categorías se

concluye que:

*Tipos de Conflictos:* La mayoría de conflictos son de relación suceden por comentarios mal intencionados, mala comunicación, conductas ofensivas, falta de respeto y de tolerancia, lo que ocurre con frecuencia en el juego; usualmente son de carácter interpersonal. Los de poder suceden entre docentes y estudiantes cuando se infringen normas institucionales, o cuando los estudiantes se molestan al llamarles la atención por alguna falta, ocurren con poca frecuencia. Los conflictos de rendimiento e interpersonales no se evidencian, sin embargo no se puede desconocer su existencia, debido a que en algunos casos no se determinaron las causas de los conflictos.

*Agresión Escolar:* En los instrumentos aplicados se registra la agresión física y verbal como la principal problemática de convivencia entre los estudiantes del curso 401, los docentes consideran que esto sucede por una actitud de intolerancia generalizada. Es de resaltar que la mayoría de agresiones tanto físicas como verbales es protagonizada por la población masculina en horas de descanso y en clase.

La agresión gestual también es referida cuando algunos estudiantes hacen gestos obscenos a sus compañeras, y la relacional cuando excluyen a compañeros por condiciones físicas, como el color de piel; estos tipos de agresiones se presentan en menor medida. Más de 4 situaciones conflictivas por semana y un 62% de agresiones como patadas, golpes y burlas son cifras considerables que denotan la necesidad sentida de una comunidad por mejorar su ambiente escolar.

La agresión electrónica, acoso escolar y ciberacoso no se evidencian, lo que no significa que no existan; es necesario formar a los estudiantes para que identifiquen este tipos de situaciones y aprendan a enfrentarlas.

*Estrategias de Intervención:* De acuerdo al manual de convivencia la institución contempla diversas estrategias de intervención para la solución pacífica del conflicto, en consonancia a lo estipulado en la legislación Colombiana; sin embargo en la cotidianidad no se evidencian dichas estrategias, frecuentemente se utiliza el llamado de atención verbal que finalmente no surte el efecto esperado, lo que se constata con el número elevado de registros por faltas reiteradas.

Por otra parte, los docentes refieren que no es suficiente un llamado de atención, escuelas de padres, acuerdos con padres de familia y/o acudientes y estudiantes, se requiere de formación ciudadana para que los estudiantes aprendan a afrontar las situaciones de conflicto en la escuela.

Finalmente, los resultados de la encuesta muestran la inclinación de los estudiantes por el uso de medios audiovisuales como videos, juegos y herramientas tecnológicas que los motivan y les generan interés para desarrollar actividades académicas; aspecto favorable para el desarrollo del proyecto.

## Capítulo 4. Propuesta

### 4.1 Título de la propuesta

Hacia la solución pacífica del conflicto en la escuela.

### 4.2 Descripción

Se estructura una propuesta pedagógica tendiente a la consolidación de valores y competencias ciudadanas para la construcción de una sana convivencia, a través de una serie de actividades contenidas en una página web <https://mfriverav.wixsite.com/misitio>, donde se proponen ejercicios lúdico participativos de conceptualización y reflexión permanente acerca de cómo afrontar el conflicto.

La página web se diseña en la plataforma WIX, sitio gratuito que ofrece una amplia gama de plantillas o la posibilidad de crear un esquema original, no requiere de conocimientos técnicos y es compatible con diferentes motores de búsqueda. La WEB titulada “Hacia la solución pacífica del conflicto en la escuela”, se organiza en cinco páginas: *inicio*: donde se presenta el mapa de navegación y una breve descripción de cada unidad temática ; *Amplio mis conocimientos*: es una unidad de sensibilización y conceptualización; *Expreso mis emociones*: contiene una serie de juegos y ejercicios como herramientas para reflexionar acerca de la importancia del control de las emociones para afrontar el conflicto; *Si puedo evitarlo*: el trabajo de esta unidad se enfoca en la orientación de acciones que apuntan a la la prevención del conflicto y *Comparto mi experiencia*: contiene instrumentos de evaluación como base para definir futuras mejoras al proyecto .

En este sitio se encuentran actividades, videos educativos y juegos interactivos relacionados con las temáticas a abordar en cada unidad. Algunos videos son de ambientación y apertura, otros aportan información para conceptualizar. Las actividades son de carácter lúdico-educativo

como el diseño de nubes de palabras, sopa de letras, juegos de palabras para completar frases, elaboración de un mapa conceptual, diseño de carteles tipo “Memes” y un folleto con lo que se desarrolla la creatividad y reflexiona en torno al conflicto escolar. Durante las distintas actividades se plantean conversatorios que llevan a la reflexión y a proponer alternativas para la solución pacífica del conflicto, los estudiantes pueden participar con sus comentarios y sugerencias frente al tema en cuestión. Adicional a esto, se ofrecen algunos tutoriales con el objetivo de orientar y facilitar el manejo de herramientas tecnológicas que se utilizarán en las actividades: tagul, meme generator y publisher.

### **4.3 Justificación**

La sociedad, la familia y la escuela son los responsables de la formación de los educandos; una formación integral entendida como el conjunto de conocimientos, habilidades, valores y principios para afrontar la vida. Las instituciones educativas son un escenario de aprendizaje donde cada miembro de la comunidad se encuentra en permanente interacción, por lo cual surgen encuentros y desencuentros que llevan a acciones de irrespeto, intolerancia, malos entendidos, agresiones físicas y verbales, conflictos que en algunas ocasiones desencadenan reacciones violentas.

Las entidades educativas identifican las problemáticas antes mencionadas y cuentan con estrategias para afrontarlas tales como: el manual de convivencia, los consejos de aula, el acompañamiento por parte de la trabajadora social, el coordinador y el comité de convivencia. No obstante dichas estrategias se convierten en un proceso de indagación para establecer responsabilidades y posteriormente a la aplicar sanciones.

Es muy importante sustituir estas prácticas sancionatorias y activar programas efectivos para la prevención del conflicto, que apunten al mejoramiento de la convivencia escolar. Existen

directrices nacionales, distritales y locales que buscan minimizar el conflicto en la escuela, por lo que se institucionalizan actividades como la semana por la paz, también hay organizaciones como el proyecto HERMES de la Cámara de Comercio de Bogotá, cuyo objetivo fue brindar herramientas pedagógicas a la comunidad educativa para transformar los conflictos, a través del reencuentro con el diálogo y la concertación.

Pese a estos esfuerzos, el conflicto escolar es una problemática neurálgica que demanda la implementación de nuevas estrategias para su abordaje. Con base en lo anterior y de acuerdo a los resultados obtenidos en la fase diagnóstica se evidencia la necesidad de replantear las estrategias en el manejo del conflicto, es necesario salir del esquema tradicional de imposición de normas y aplicación de sanciones para optimizar el sistema de atención al conflicto escolar. Esta propuesta pretende promover la participación de los estudiantes en la solución pacífica del conflicto, para lo cual es necesario favorecer el desarrollo de las competencias ciudadanas, establecer acciones preventivas y promover prácticas sociales que contribuyan a la construcción de una sana convivencia.

#### **4.4 Objetivo**

Promover en los estudiantes el desarrollo de competencias ciudadanas, para relacionarse de forma asertiva y afrontar el conflicto de manera pacífica y constructiva.

#### **4.5 Estrategia y actividades**

La propuesta está estructurada en tres unidades, en el siguiente apartado se describen las actividades y estrategias didácticas en cada una de ellas.

##### **4.5.1 Unidad 1. Sensibilización y Conceptualización**

Esta unidad presenta el conflicto como algo natural en las relaciones humanas de igual manera se intenta que los estudiantes identifiquen los diferentes tipos de conflictos que suceden

en la escuela.

Inicialmente se presenta un video educativo “La difícil convivencia”

<https://www.youtube.com/watch?v=p5bF0tKwAVU>, en el que se presenta cómo se origina el conflicto, por razones de intolerancia o falta de aceptación frente a la diferencia, a partir de este se inicia un *conversatorio: Un parecido con la realidad*, los estudiantes relacionan las situaciones observadas en el video con las que vivencian en la escuela, exponen sus opiniones, reflexionan acerca de causas, consecuencias y plantean posibles soluciones. La actividad posibilita que los participantes logren: fortalecer procesos cognitivos y comunicativos, enfatizando en la escucha activa, el respeto por la opinión del otro y la capacidad argumentativa.

Posteriormente, se presentan los diferentes tipos de conflicto escolar, los estudiantes deberán extraer las palabras claves de los conceptos abordados y construir una nube de palabras: *la imagen un centro de reflexión*, con esta estrategia los estudiantes construirán un gráfico en el cual se evidencian los conceptos que consideran más relevantes. Estas nubes de palabras serán socializadas y públicas en la página web.

Para finalizar esta unidad, por parejas los estudiantes construirán un *mapa conceptual* acerca de los diferentes tipos de conflictos escolares, entendido este como “una representación gráfica de conceptos y sus relaciones. Los conceptos guardan entre sí un orden jerárquico y están unidos por líneas identificadas por palabras (de enlace) que establecen la relación que hay entre ellas.” (Novak y Godwin, 1999, citado por CICE, 2013). Con esta estrategia se busca que los estudiantes identifiquen y relacionen los conceptos abordados, aclarar concepciones erróneas, identificar el grado de comprensión en torno a la tipificación del conflicto; logrando así la claridad conceptual de la temática abordada.

#### 4.5.2 Unidad 2. Herramientas para afrontar el conflicto

El desarrollo de esta unidad iniciará con la presentación del video “Conoce a tus emociones” <https://www.youtube.com/watch?v=5PO17BZhL2E> se personifican las emociones a través de los personajes de la película Intensamente, en donde ilustran la alegría, la tristeza, el desagrado, el temor y la furia, se realiza un conversatorio acerca de las situaciones que les generan tales emociones, posteriormente cada estudiante señala un emoticono que representa su estado anímico.

A continuación se presenta una zona de juegos, en la que se encuentra una sopa de letras y un ejercicio de apareamiento, dichas actividades involucran términos y frases de reflexión en torno a las habilidades comunicativas y valores fundamentales para una convivencia armoniosa. Posteriormente, en un video los estudiantes disponen de un tiempo para identificar las emociones de unos personajes.

Finalmente, se muestran algunos carteles definidos como “material gráfico que transmite un mensaje, está integrado en una unidad estética formada por imágenes que causan impacto y por textos breves” (CICE, 2013, p.58). Estos serán materializados en memes, entendidos como cualquier contenido con imagen y texto que describe una idea, concepto, situación, pensamiento publicado en cualquier medio virtual para ser difundido, son una forma de transmitir cultura y pensamientos de nuestra sociedad. Dichos memes aluden a la importancia de la comunicación y el control de las emociones para solucionar un conflicto, se constituirán en un medio para resaltar actitudes que debemos asumir ante un conflicto. A partir de estos carteles se propone una lluvia de ideas: *Solución pacífica del conflicto*, orientada a los pasos y actitudes que se deben asumir para afrontar un conflicto, se concluye con la importancia de los valores para una sana convivencia.

Los estudiantes observan un tutorial de la aplicación Meme generator, se organizan por parejas y diseñan memes, donde se evidencien los elementos abordados para la solución pacífica del conflicto. Meme generator es una herramienta gratuita en línea para crear memes en español. Las producciones de los estudiantes serán publicadas en la página web, como estrategia de prevención.

#### **4.5.3 Unidad 3. Prevención del Conflicto**

Con esta unidad se pretende que los estudiantes propongan alternativas para solucionar pacíficamente los conflictos escolares. En primer lugar observarán un video donde se sugieren algunos pasos para la solución eficaz de un problema, se hará énfasis en las tres R: Reconciliación, Reconstrucción y Resolución y se darán algunas recomendaciones para saber a quién acudir en situaciones que atenten contra la integridad física y/o psicológica. Posteriormente, se propondrá una lluvia de ideas: *Construyendo una sana convivencia*, en la que los estudiantes plantean acciones puntuales para prevenir y/o solucionar sus conflictos.

En grupos de tres estudiantes diseñarán un folleto: *No a la violencia en mi colegio*, documento pequeño con fines informativos o publicitarios, generalmente tiene tres cuerpos escritos al frente y al dorso y se pliega hacia el centro desde ambos lados, se caracteriza por la originalidad en el mensaje lingüístico, una tipografía llamativa y clara, imágenes impactantes (Manual de Estrategias Didácticas); En este se deben presentar estrategias y/o recomendaciones para la solución pacífica del conflicto y símbolos que inviten a la NO violencia; para esta actividad cada grupo elaborará un plan de escritura y observará un tutorial de Plubisher, programa con que se elaborará el folleto. Estos serán publicados en la página web y serán divulgados en la institución.

En la siguiente tabla se sintetizan las estrategias y actividades de la propuesta, especificando

los objetivos y el tiempo de implementación.

**Tabla 5.** Estrategias y actividades de la propuesta.

Unidad	Objetivo	Actividades y Estrategias Didácticas	Tiempo
Sensibilización y Conceptualización	<p>Reconocer el conflicto como condición integral a las relaciones humanas</p> <p>Identificar los diferentes tipos de conflictos escolares.</p>	<p>·Video: “la difícil convivencia”, en este se presenta cómo se origina el conflicto, por razones de intolerancia o falta de aceptación frente a la diferencia.</p> <p>· Lluvia de ideas: Un parecido con la realidad, conversatorio acerca de las situaciones conflictivas que se vivencian en la escuela (causas, formas de solucionarlas).</p> <p>·Presentación, acerca de los diferentes tipos de conflictos escolares.</p> <p>·Construcción de una nube de palabras: la imagen un centro de reflexión (palabras claves que involucren los conceptos abordados).</p> <p>·Diseño de un mapa conceptual acerca de los diferentes tipos de conflictos escolares.</p>	2 Sesiones de 80 minutos c/u
Herramientas para afrontar el conflicto	Desarrollar habilidades para la comunicación y el control de las emociones como acción fundamental en la resolución del conflicto.	<p>· Video: “conoce tus emociones”, a través de los personajes de la película Intensamente se explica cada una de las emociones en situaciones propias de nuestra cotidianidad.</p> <p>· Socialización del video para llegar a identificar las propias emociones.</p> <p>· Juego de palabras: Los estudiantes encuentran palabras en una sopa de letras, completan frases con emoticones.</p> <p>· Reflexión en torno a la escucha activa, asertividad, argumentación, canales de comunicación, empatía.</p> <p>· Juego: identifica las emociones.</p> <p>· Presentaciones de algunos carteles (memes), alusivos a la importancia de la comunicación y el manejo de emociones para solucionar un conflicto.</p> <p>·Lluvia de ideas: Solución pacífica</p>	2 Sesión de 80 minutos

		del conflicto y reflexión en torno a los valores encaminados a la búsqueda de la paz y la no violencia. ·Tutorial de meme generator. ·Diseño de memes: Expresando sentimientos a través del meme, donde se evidencia los elementos abordados para la solución pacífica del conflicto.	
Prevenición del Conflicto	Formular alternativas para solución pacífica del conflicto escolar en un texto de divulgación	·Video, donde se plantean algunas estrategias para la solución del conflicto (Las 3 R) ·Retroalimentación acerca de estas estrategias. ·Tutorial Publisher. ·Plan de escritura de un folleto que contenga: estrategias y/o recomendaciones para la solución pacífica del conflicto y símbolos que inviten a la NO violencia. (Actividad grupal). ·Elaboración del folleto: No a la violencia en mi colegio en Publisher y publicación del mismo en la página web.	2 Sesiones de 80 minutos c/u

**Fuente:** Autor(es) del proyecto.

#### 4.6 Contenidos

La presente propuesta aborda las siguientes temáticas:

- Conflicto y Agresión.
- Valores: respeto, tolerancia, solidaridad, ...
- Tipos de Conflictos: poder, relación, rendimiento, interpersonales.
- Situaciones de Conflicto:

Tipo I: Esporádicas.

Tipo II: Llevan a: Agresión escolar: verbal, física, gestual, relacional y electrónica.

Acoso escolar: verbal, físico, social, relacional, electrónica.

Tipo III: Consideradas presuntos delitos.

- Consecuencias de la agresión y el acoso escolar.
- Formas de manejar el conflicto: evitar, imponer, renunciar, buscar acuerdos.
- Comunicación: escucha activa, canales de comunicación, toma de decisiones.
- Manejo de emociones: calmar, analizar, visualizar.
- Resolución pacífica del conflicto: Reconciliación, Reconstrucción y Resolución.

#### **4.7 Personas responsables**

La propuesta está liderada por docentes estudiantes de la especialización: “Informática para el aprendizaje en red”:

Yancy Dilene Campos Lozano, Licenciada en Matemáticas de la Universidad Pedagógica. Docente de la I.E.D. República de México, jornada mañana.

Fredy Mauricio Jurado Herrera, Licenciado en Educación Física de la Universidad de Cundinamarca. Docente del Colegio Reino de Holanda IED. sede B jornada mañana.

María Fernanda Rivera Velasco, Licenciada en Literatura de la Universidad Del Valle. Docente IETI COMUNA 17 de la ciudad de Cali departamento del Valle.

#### **4.8 Beneficiarios**

El curso 401 del Colegio Reino de Holanda I.E.D., sede B de la Jornada Mañana, conformado por 33 estudiantes.

#### **4.9 Recursos**

- Humanos: Docentes responsables de la propuesta y estudiantes del curso 401 del Colegio Reino de Holanda I.E.D.
- Físicos: Sala de sistemas, computadores, aparatos de proyección (video beam) e impresión, papel, lápices, marcadores, tablero.
- Tecnológicos: Página WIX, formularios de google, youtube, Tagul, Educaplay, Meme

Generator, Publischer, WooRank, RubiStar, acceso a Internet.

#### **4.10 Evaluación y seguimiento**

La evaluación y seguimiento de la propuesta se realiza con la implementación y análisis de los instrumentos descritos en la sesión 3.3.2 y 3.3.3. Por cuestiones de tiempo la propuesta se desarrolló parcialmente: la unidad uno y parte de la dos. A continuación se presentan los videos, fotografías (Anexo 17) y los resultados de dicha implementación.

Video 1. Entrada y presentación de la actividad.

<https://1drv.ms/v/s!Atj4pBSwQYmm9is-G9G0NcxGMSnV>

Video 2. Observación del video de conflicto escolar

<https://1drv.ms/v/s!Atj4pBSwQYmm9kD5lVbsvIPKpv2J>

Video 3. Preguntas sobre el conflicto

[https://1drv.ms/v/s!Atj4pBSwQYmm9h2gpd2a7j8nm5u\\_](https://1drv.ms/v/s!Atj4pBSwQYmm9h2gpd2a7j8nm5u_)

##### **4.10.1 Análisis instrumentos de seguimiento**

A través del análisis de instrumentos de seguimiento se registra el nivel de progreso, las habilidades desarrolladas, la participación, motivación y desempeño de los estudiantes durante la implementación. De igual manera se pretende evidenciar la eficacia de la propuesta en términos de calidad y pertinencia del producto para hacer los ajustes necesarios.

###### ***4.10.1.1 Rejilla de observación***

La implementación parcial de la propuesta, se desarrolló en tres sesiones: los elementos objeto de análisis fueron: formas de interacción; autocontrol (manejo de emociones); expone sus ideas y escucha exposiciones ajenas, conceptualización de conceptos trabajando, para lo cual se diligenciaron las rejillas de observación. (Anexo 18)

Formas de interacción

- Las actividades se desarrollaron en tres sesiones. En la primera sesión por la dificultad de conexión de algunos computadores de acceso a la red se observó algunas dificultades en

disciplina que fueron subsanados rápidamente con llamados de atención, después al observar el video sobre el conflicto entre los mismos alumnos hicieron una gran cantidad de comentarios sobre las situaciones presentadas. En este sentido la interacción fue muy positiva entre ellos porque sirvió de insumo para introducir el concepto de conflicto escolar.

- La sesión 2 se desarrolló solo con 15 alumnos, la interacción entre ellos fue muy leve en el sentido de que se concentraron en sus trabajos de creación del mapa conceptual aunque y más bien buscaron asesoría al profesor sobre el desarrollo de los mismos.

- La tercera sesión se desarrolló en el curso completo, los alumnos que tenían acceso a internet compartieron después el computador con los demás compañeros. No se observó dificultades al tener los alumnos un trabajo asignado concentrándose de una manera más eficiente en el desarrollo de la actividad.

- Al hacer un comparativo general de las 3 sesiones, se notó un mayor grado de comunicación entre ellos mismos cuando se presentaron los videos, especialmente el relacionado al conflicto, donde expresaban sus ideas cuando se presentaban las diferentes situaciones. Ahora, al hacer las diferentes actividades creativas, la interacción entre ellos bajo siendo mayor la comunicación con el profesor buscando una asesoría sobre el desarrollo de las mismas. Destaca el hecho de compartir el computador los alumnos que terminaban la actividad con aquellos compañeros que no tenían acceso a internet.

#### Autocontrol (manejo de emociones)

- Se observó una gran ansiedad y emotividad en los estudiantes por la realización de una actividad extra-clase siendo muy colaborativos en los procesos de orden, fila y entrada a la sala de computadores. Bajó mucho la agresividad entre ellos mismos e inclusive facilitó el proceso de explicación de las diferentes actividades. En relación a la agresividad verbal, se notó ciertas

palabras de agresión a los compañeros pero bajo otro tono que no afectaron el desarrollo de las actividades. En relación al desarrollo general de las actividades se notó mucha tranquilidad y alegría, solo una niña mostró cierta tristeza por no poder realizar la actividad de mapas conceptuales aunque no estaba obligada a realizarla se notaba mucho el interés por presentar el ejercicio. Situaciones de enojo o disgusto a pesar de las dificultades en la red, estos no generan mayor malestar.

- Al hacer una pregunta sobre si habían sido agredidos por otros compañeros la gran mayoría levantó la mano, pero a la pregunta de quiénes han sido agresores se notó que los alumnos que usualmente están involucrados en situaciones de conflicto pocos la levantarán aunque no se sentían amenazados por sanciones como las anotaciones al observador, en este sentido se observa que los alumnos son conscientes de la existencia del conflicto en el grupo y una manera de reconocerlo es su participación en el mismo.

- A medida que avanzaron en el desarrollo de la propuesta en las sesiones 2 y 3 hubo un cese de agresiones entre los participantes tanto física como verbal, dando un indicio que la realización de estas actividades son muy productivas para el proceso formativo de los estudiantes al confrontarlos de cierta manera con su realidad y hacer reflexión en torno a la temática desarrollada en este caso del conflicto escolar.

Expone sus ideas y escucha exposiciones ajenas

- Los alumnos expusieron sus ideas aunque es necesario reforzar el trabajo del valor del respeto en cuanto turno para hacer uso de la palabra.
- La participación de los hombres fue muy activa, expusieron sus ideas con libertad. Las mujeres en cambio se muestran más reservadas o prefieren no opinar.
- En la exposición de las ideas los estudiantes manejan indistintamente los términos

relacionados con el conflicto. A la pregunta: ¿Quiénes han sido víctimas de agresión por parte de otro compañero? la mayoría reconocieron haber sido víctimas en más de una ocasión. Por el contrario al indagar si alguno había actuado como agresor solo un estudiante reconoció tal conducta.

Conceptualización: se apropia de los conceptos trabajando

- Cuando se hicieron preguntas acerca de los conflictos observados en el video los términos más usados fue la violencia, pero al realizar la actividad de mapas conceptuales logran plasmar en ellos ideas basadas en la presentación de PowerPoint, siendo esto un indicio de la complementariedad de estas dos herramientas para afianzar temáticas sobre el conflicto por ser el video muy motivante para el proceso de discusión entre ellos mismos de las imágenes presentadas y el SmartArt una herramienta que facilita el proceso de plasmar sus ideas en los mapas conceptuales.
- La exposición oral acerca del conflicto fue repetitiva y no amplió los conceptos, los trabajos escritos en cambio dan cuenta de un ejercicio más amplio de consulta. Pareciera que se sienten más cómodos para expresarse de manera individual.

#### ***4.10.1.2 Producciones de los estudiantes***

*Unidad 1: Sensibilización y Conceptualización:* La primera unidad presenta actividades estructuradas con dos propósitos bien definidos: en primer *lugar* reconocer el conflicto como condición integral a las relaciones humanas y en segundo lugar, identificar los diferentes tipos de conflicto escolar.

De acuerdo a las actividades propuestas los estudiantes debieron diseñar de manera individual dos productos: Una nube de palabras y mapa conceptual acerca de los diferentes tipos de conflicto escolar, las herramientas propuestas para la realización de dichos productos fueron

Tagul y SmartArt respectivamente.

Durante la implementación de la propuesta, el sistema de red del colegio impidió el acceso a la herramienta Tagul. No obstante el orientador presentó las utilidades y algunas indicaciones dejando planteada la inquietud por lo cual, una de las estudiantes diseñó la nube en su casa y posteriormente la presentó a su maestro. Esta nube responde a la propuesta desde el aspecto procedimental y propositivo, demuestra el manejo de la herramienta y es un trabajo agradable a la vista en relación con el color que denota sensibilidad en su forma. En cuanto al contenido sólo expresa una idea, relacionada con la temática (Anexo 19).

Para el trabajo de mapas conceptuales los estudiantes observaron el video tutorial sin embargo se hizo necesario explicar de nuevo el manejo de la herramienta utilizando una proyección en video beam. La mayoría de los estudiantes se mostraron atentos e interesados en la actividad, algunos solicitaron información adicional para modificar sus diseños (Anexo 20).

El instrumento lista de chequeo aplicado en el análisis de los mapas agrupa criterios relacionando competencias procedimentales, Interpretativas y propositivas de tal manera se evidencia:

*Procedimentales:* Los mapas contienen el título del tema. Su estructura parte de un concepto central. Presenta conceptos, palabras de enlace y/o proposiciones. La mayoría de los mapas presentan menos de 3 niveles, redundantes, o erróneos tanto gramaticalmente como en términos de la información principal del tema.

*Interpretativas:* No logran jerarquizar las ideas abordadas durante el desarrollo de la unidad. Contiene las ideas principales del tema sin embargo no logran establecer la relación entre los conceptos ni sintetizar de forma adecuada el tema propuesto. Faltan la mayoría de los conceptos importantes que representan la información principal del tema o pregunta de enfoque y en

algunos casos repiten conceptos.

*Propositivas:* Se esmeran en presentar un diseño personalizado y atractivo en términos del color y de la forma. Los conceptos aparecen en recuadros/nubes/óvalo sin embargo se limita a la información tomada de la presentación acerca del tema en cuestión.

*Unidad 2: Herramientas para afrontar el conflicto.* En esta unidad se desarrollan actividades encaminadas a la identificación, control de emociones y a la importancia de la comunicación para solucionar los conflictos. Dicha unidad se implementó parcialmente, con los videos introductorios los estudiantes realizaron una reflexión en torno al tipo de emociones que experimentan, no se logró la elaboración de memes, donde se evidencie la importancia de la comunicación y el manejo de emociones al solucionar un conflicto, pero realizaron un acercamiento a esto, diseñando memes donde expresaron sus emociones (Anexo 21), esto en razón a que no alcanzó el tiempo para trabajar los elementos de la comunicación y como estos influyen al momento de solucionar un conflicto y por otra parte, en la sala de informática de la institución educativa no se tuvo acceso a la herramienta memegenerator, por lo que se utilizó power point. Las producciones de los estudiantes se analizaron teniendo en cuenta tres categorías:

- Procedimentales: realiza la actividad siguiendo la instrucción
- Interpretativa: relaciona los conceptos trabajados con su cotidianidad. aplica los conceptos, elementos y herramientas desarrolladas en la unidad.
- Propositivas: demuestra creatividad en el diseño de sus trabajos. amplía y profundiza en las temáticas desarrolladas.

*Procedimentales:* Los trabajos de los estudiantes muestran que siguen la instrucción, los memes responden a la consigna; en estos se evidencian sentimientos de tristeza, temor,

angustia, sorpresa, enojo, desagrado; es de resaltar que sólo un estudiante se refiere a la felicidad y el amor, en general se perciben sentimientos negativos frente a situaciones como: violencia familiar, falta de afecto y comprensión, agresiones verbales, fracaso escolar, rechazo ante una persona que les gusta; lo que muestra como los estudiantes relacionan los conceptos trabajados con su cotidianidad.

*Conceptuales:* En los memes elaborados por los estudiantes se evidencian sus emociones, utilizan los elementos abordadas en la unidad, las imágenes están en consonancia con los textos, presentan un trabajo organizado pero con faltas ortográficas y errores de redacción, no buscan ampliar ni profundizar en la temática abordada, quizás porque no cuentan con herramientas como internet y el tiempo de la sesión es limitado.

*Propositivas:* Los trabajos muestran poca originalidad, la mayoría de los niños utilizan como imágenes emoticones, niños llorando o haciendo gestos desagradables, y tienden a expresar emociones relacionadas con las mismas situaciones, no hacen referencia explícitamente a conflictos escolares, pero por la situaciones que describen se infiere que los tipos de conflictos que vivencian son de relación, rendimiento e interpersonales, sin embargo ellos no lo expresan; esto evidencia que no relacionaron esta sesión con la anterior donde se abordaron elementos conceptuales respecto al conflicto escolar. En síntesis los trabajos carecen de ideas innovadoras y no asocian el manejo de emociones con la solución pacífica del conflicto.

Lo anterior, permite establecer que para terminar la implementación de la unidad es necesario retomar la importancia del manejo de emociones, abordar elementos de la comunicación como la escucha activa, argumentación y asertividad a partir de la forma en que los estudiantes se relacionan; para finalmente terminar la unidad destacando los elementos fundamentales para la solución pacífica del conflicto.

## Capítulo 5. Conclusiones

### 5.1 Conclusiones

Con frecuencia, en las instituciones educativas los estudiantes se ven expuestos a agresiones físicas, verbales, gestuales y relacionales, muchos de los afectados se sienten inexpertos para afrontar este tipo de conductas y recurren a la violencia como mecanismo de defensa. De ahí la importancia de implementar proyectos tendientes a mejorar la convivencia escolar y acciones preventivas que garanticen un ambiente escolar armonioso. Las escuelas tienen la responsabilidad de dotar a sus educandos con herramientas efectivas en la solución del conflicto a través del desarrollo de competencias ciudadanas, el manejo de emociones, la comunicación asertiva, la escucha activa, entre otras.

La convivencia escolar es una problemática transversal a diversas áreas del conocimiento; su abordaje debe involucrar la familia y la escuela en proyectos que fortalezcan los conocimientos y habilidades en aras de una sana convivencia. En esencia, este tipo de proyectos deben apuntar a una profunda reflexión de los beneficios de la norma como tal, para alcanzar la interiorización y el sentido de la misma.

Esta propuesta plantea un conjunto de estrategias didácticas mediadas por TIC tendientes a minimizar el conflicto escolar. Las TIC constituyen en un medio innovador y motivador para los estudiantes que estimulan un cambio conceptual y actitudinal frente al conflicto. Durante el desarrollo de las diferentes actividades, los participantes se muestran interesados tanto en el contenido temático como en los juegos, videos y actividades que se proponen; el aspecto visual de la web, y el material allí contenido, en particular los videos despiertan mayor interés dando lugar al debate y al desarrollo de la capacidad creativa.

La página web como estrategia de mediación resulta efectiva, favorece el proceso de

aprendizaje en el manejo de los diferentes conflictos escolares que se presentan en la escuela; los estudiantes son los protagonistas en su proceso de aprendizaje, son ellos quienes proponen posibles soluciones a los problemas convivenciales que deben afrontar.

De manera general, se observó que tuvo mayor relevancia el aspecto tecnológico sobre el desarrollo de las competencias ciudadanas y el interés de los estudiantes se inclinó hacia el aspecto creativo. No obstante, la frase: “*La violencia genera conflicto pero no todo conflicto genera violencia*”, impacta a los estudiantes invitando a la reflexión acerca de cómo resolver sus conflictos.

La participación de los estudiantes, sus aportes e inquietudes durante el desarrollo de las actividades, permiten inferir que los temas relacionados con la resolución del conflicto son de interés general entre ellos. Desde su experiencia bien sea positiva o negativa tienen ideas y posturas muy válidas que pueden constituir un gran aporte en la construcción de un mejor ambiente escolar. Con una adecuada orientación y un minucioso ejercicio de observación el proyecto resultará exitoso si y sólo si reconocemos a los estudiantes como eje del proceso educativo y las herramientas tecnológicas como un medio al servicio del hombre.

El docente de hoy debe proponer ambientes de aprendizaje creativos e innovadores que respondan a las exigencias de una sociedad cambiante, que requiere ciudadanos emprendedores, líderes, competentes, autónomos que se adapten a distintos ambientes, trabajen en equipo, en cualquier lugar y momento, respondiendo y adaptándose a las exigencias del siglo XXI.

## **5.2 Recomendaciones**

Las propuestas pedagógicas relacionadas con el tema de convivencia escolar deben estar ligadas a las diferentes áreas del conocimiento e involucrar a toda la comunidad educativa, de tal manera que la escuela se convierta en un espacio de fortalecimiento y desarrollo de las

competencias ciudadanas.

Al estructurar una propuesta mediada por TIC, es necesario prever fallas tecnológicas, agregar enlaces de herramientas con utilidades similares que permitan alcanzar los objetivos propuesto; la página web debe ser muy precisa en sus consignas y tutoriales a fin de facilitar la comprensión de la actividad propuesta. De igual manera, se deben tener en cuenta las habilidades, conocimientos e insumos tecnológicos de los cuales disponen los estudiantes.

El docente debe mejorar continuamente su desempeño participando en programas de actualización e innovación tecnológica para proponer nuevos ambientes de aprendizaje que respondan a las exigencias de la sociedad y al mejoramiento de la calidad educativa.

### Lista de referencias

- Andrade, V.; Linares, L., & Suárez, M. (2016). Resolución de conflictos escolares en el Colegio Juan Lozano Y Lozano I.E.D. (Tesis de Especialización). Fundación Universitaria los Libertadores. Recuperado de <http://repository.libertadores.edu.co/bitstream/11371/863/1/AndradeV%C3%ADctorManuel.pdf>
- Area, M. (2010). Las TIC en la educación obligatoria: de la teoría a la política y a la práctica. El proceso de integración y uso pedagógico de las TIC en los centros educativos. Un estudio de caso. Universidad de La Laguna. Facultad de Educación. Departamento de Didáctica e Investigación Educativa. Tenerife, España. Recuperado de [http://www.revistaeducacion.educacion.es/re352\\_04.html](http://www.revistaeducacion.educacion.es/re352_04.html)
- Arellano, N. (2007). La violencia escolar y la prevención del conflicto. Revista ORBIS/Ciencias Humanas, año 3 (Número 7), 23-45.
- Arias, D., Higuera, M., & Ramírez. (2016). La convivencia escolar pacífica en la sede rural la Honda orientada a través de las TIC. (Tesis de Especialización). Fundación Universitaria los Libertadores. Frontino. Recuperado de <http://repository.libertadores.edu.co/bitstream/11371/814/1/AriasRam%C3%ADrezDianaMilena.pdf>
- Artero, N. (2011). La interacción como eje de aprendizaje en las redes sociales. Recuperado de <http://www.educaweb.com/noticia/2011/01/31/interaccion-como-eje-aprendizaje-redes-sociales-4570/>
- Ausubel, D. (s.f.). Teoría del aprendizaje significado. Recuperado de [http://delegacion233.bligoo.com.mx/media/users/20/1002571/files/240726/Aprendizaje\\_significativo.pdf](http://delegacion233.bligoo.com.mx/media/users/20/1002571/files/240726/Aprendizaje_significativo.pdf)
- Belloch, C. (2013). Diseño Instruccional. Unidad de Tecnología Educativa (UTE). Universidad de Valencia Recuperado de <http://www.uv.es/bellohc/pedagogia/EVA4.pdf>
- Bernal, C. (2006). Metodología de la Investigación. México: Pearson Educación.
- Camilloni A. (2007). Didáctica general y didácticas específicas. Recuperado de <http://www.palermo.edu/ACI/trabajos/Alicia-Camilloni.pdf>
- Cascón, P. (s.f.). Educar en y para el Conflicto. Universidad Autónoma de Barcelona. España. Recuperado de [http://spip.catedu.es/escuela\\_de\\_paz/IMG/pdf/educ.\\_eny\\_para\\_conflicto-](http://spip.catedu.es/escuela_de_paz/IMG/pdf/educ._eny_para_conflicto-)

\_Gascon.pdf

- Cataño, C. (2014). Caracterización de las prácticas de convivencia escolar en la Educación Básica primaria de la Institución Educativa Fe y Alegría José María Vélaz. (Tesis de maestría). Universidad Pontificia Bolivariana. Medellín. Recuperado de <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1971/Tesis%20biblioteca%20Claudia%20Cata%20C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cepeda, E. & Caicedo, G. (s.f.). Acoso escolar: caracterización, consecuencias y prevención. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/6553/1/cepedacuervoedilberto.2012.pdf>
- Chaux, E. & Ruiz, S. (2005). La formación de competencias ciudadanas. Ministerio de Educación Nacional. Recuperado de <https://laasociacion.files.wordpress.com/2015/11/la-formacion-de-competencias-ciudadanas.pdf>
- Chaux, E. (2002). Buscando pistas para prevenir la violencia urbana en Colombia: Conflictos y agresión entre niños[as] y adolescentes en Bogotá. *Revista de Estudios Sociales*, núm. 12, junio, 2002, pp. 43-53 Universidad de Los Andes Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81501205>
- Chaux, E. (2011). Múltiples Perspectivas Sobre un Problema Complejo: Comentarios Sobre Cinco Investigaciones en Violencia Escolar. *PSYKHE* ISSN 0717-0297, Vol. 20, N° 2, 79-86 Universidad de los Andes, Colombia.
- Cid, P., Diaz, A.,Perez, M., Torruella, M. & Valderrama, M. (2008). Agresión y violencia en la escuela como factor de riesgo del aprendizaje escolar. *Ciencia y enfermería XIV* (2): 21-30. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v14n2/art04.pdf>
- Comisión Iberoamericana de Calidad Educativa. (2013). Manual de Estrategias Didácticas. Recuperado de <http://comisioniberoamericana.org/gallery/manual-estrategias-didacticas.pdf>
- Constitución Política de Colombia. (1991). Constitución Política. Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%202015.pdf>
- Devteam, e. (2013). Arquitectura de sitios Web.Ministerio de Educación y Deportes. [Online] Conectarigualdad.gob.ar. Recuperado de: [https://cdn.educ.ar/dinamico/UnidadHtml\\_\\_get\\_\\_6ae5e608-9116-4e87-baad-9f7de3b3da60/pdf/arquitectura\\_web\\_4.pdf](https://cdn.educ.ar/dinamico/UnidadHtml__get__6ae5e608-9116-4e87-baad-9f7de3b3da60/pdf/arquitectura_web_4.pdf)
- Fundación Compartir. (2015). ¿Cómo enseñanza los maestros Colombianos en el área de Ética y

- Valores?. Recuperado de  
[http://www.compartirpalabramaestra.org/documentos/librosinvestigacionesareas/compartir\\_pcm\\_etica\\_enero-final\\_v2.pdf](http://www.compartirpalabramaestra.org/documentos/librosinvestigacionesareas/compartir_pcm_etica_enero-final_v2.pdf)
- García, P. (2015). La comunicación mediadora en la resolución de conflictos escolares en la Institución Educativa Villamar (Tesis de maestría). Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Bogotá. Recuperado de  
<http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/2107/1/GarciaGaravitoPatriciadelPilar2015.pdf>
- Gómez, D. (2011). Una clase de película, competencias comunicativas, competencias ciudadanas, resolución de conflictos y video (Tesis de maestría). Universidad de la Sabana, Bogotá. Recuperado de  
[https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1221/Diana\\_Marcela\\_Gomez\\_Murcia.pdf?sequence=1](https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1221/Diana_Marcela_Gomez_Murcia.pdf?sequence=1)
- Hernández, R. Fernández, C & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Recuperado de <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/>
- Herrera, K., Rico, R., & Cortés, O. (2014). El clima escolar como elemento fundamental de la convivencia en la escuela. *Escenarios*, 12(2), 7-18. Recuperado de  
<http://repositorio.uac.edu.co/bitstream/handle/11619/1395/El%20Clima%20escolar%20como%20elemento%20fundamental.pdf?sequence=3>
- ICFES. (2003). Cuadernillo de prueba Competencias ciudadanas 5o. grado. Recuperado de [Downloads/Ejemplos%20de%20preguntas%20saber%205%20competencias%20ciudadanas%202012%20v3%20\(3\).pdf](Downloads/Ejemplos%20de%20preguntas%20saber%205%20competencias%20ciudadanas%202012%20v3%20(3).pdf)
- ICFES. (2016). Las competencias ciudadanas en las prueba saber. Recuperado de [Guia%20de%20orientacion%20modulo%20competencias%20ciudadanas%20saber%20pro%202016%202%20\(4\).pdf](Guia%20de%20orientacion%20modulo%20competencias%20ciudadanas%20saber%20pro%202016%202%20(4).pdf)
- Iglesias, C. (2012). Aproximación sistémica a la mirada docente en el fenómeno del Bullying (Tesis de Maestría). Universidad de Chile, Santiago. Recuperado de  
[http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117150/Tesis\\_MASS-Carla%20Iglesias.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117150/Tesis_MASS-Carla%20Iglesias.pdf?sequence=1)
- Islas, C, & Carranza, M. (2016). Uso de las redes sociales como estrategias de aprendizaje.

- Recuperado de  
<http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/198/213>
- Ley General de Educación (1994). Ley 115. Recuperado de  
[http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf) (noviembre de 2016)
- Marrugo, G., Gutiérrez, J., Concepción, I. & Concepción, M. (2016). Estrategia de Convivencia Escolar Para la Formación de Jóvenes Mediadores de Conflictos. *Escenarios*, 14 (1), p.p. 72-84 DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/esc.v14i1.879>
- Ministerio de Educación Nacional. (1994). Decreto 1860. Recuperado de  
[http://www.educacionbogota.edu.co/archivos/SERVICIOS/Auditoia%20Matriculas/normatividad/Decreto\\_1860\\_1994.pdf](http://www.educacionbogota.edu.co/archivos/SERVICIOS/Auditoia%20Matriculas/normatividad/Decreto_1860_1994.pdf)
- Ministerio de Educación Nacional. (2004). Estándares Básicos de Competencias Ciudadanas recuperado de [http://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-75768\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-75768_archivo_pdf.pdf)
- Ministerio de Educación Nacional. (2008). Plan Nacional Decenal de Educación 2006 – 2016. Recuperado de [http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/GEL\\_ME\\_EstudioCaso\\_MinEducacion\\_PlanDecenalEducacion2008.pdf](http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/GEL_ME_EstudioCaso_MinEducacion_PlanDecenalEducacion2008.pdf)
- Ministerio de Educación Nacional. (2013). Decreto 1965. Recuperado de  
[http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-328630\\_archivo\\_pdf\\_Decreto\\_1965.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-328630_archivo_pdf_Decreto_1965.pdf)
- Ministerio de Educación Nacional. (2013). Ley 1620 de Convivencia Escolar. Recuperado de <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201620%20DEL%2015%20DE%20MARZO%20DE%202013.pdf>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2009). Ley 1341. Recuperado de [http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3707\\_documento.pdf](http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3707_documento.pdf)
- Ministerio del Interior y de Justicia. Ministerio de la Protección Social. (2006). Ley 1098 Código de la Infancia y la Adolescencia.. Recuperado de  
<http://www.ins.gov.co/normatividad/Leyes/LEY%201098%20DE%202006.pdf>
- Moreno, L. (2016). Propuesta metodológica para el fortalecimiento de la convivencia escolar en el Mega colegio de la comuna cinco de Yopal (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Abierta y a Distancia. UNAD. Yopal. Recuperado de  
<http://www.infotegra.com/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/8600/3/51703236.pdf>
- Okolie-Osemene, J. (2012). Towards utilizing new digital media technologies for the promotion

- of peace education in nigeria (Revista Educativa Digital) African Journal of Teacher Education. Recuperado de <https://journal.lib.uoguelph.ca/index.php/ajote/article/view/1936/2476>
- Prensky ,M. (2001). Nativos e Inmigrantes Digitales Adaptación al castellano del texto original “Digital Natives, Digital Immigrants”. Recuperado de [http://www.marcprensky.com/writing/Prensky-NATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20\(SEK\).pdf](http://www.marcprensky.com/writing/Prensky-NATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20(SEK).pdf)
- Ramírez, C. & Arcila, W. (2013). Violencia, conflicto y agresividad en el escenario escolar. Educación. Vol. 16, No 3, 411-429. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v16n3/v16n3a02>
- Rivilla A., Mata FS, Gonzales RA. & Entonado Fb. (2002). Didáctica General. Recuperado de
- Rodríguez, Ruiz & Guerra (2007). Competencias Ciudadanas Aplicadas a la Educación en Colombia. Universidad Militar “Nueva Granada”. Recuperado de <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/reds/article/view/700/454>
- Sabogal, A. (2016). Documento Conceptual de la Línea de Investigación Pedagogía Medios y Mediaciones. Fundación Universitaria los Libertadores. Recuperado de <http://www.ulibertadores.edu.co/images/04-investigacion/documentos/documento-conceptual.pdf>
- SL., A. (2017). Las características más importantes de una web. [Online] Marketiweb.com. Recuperado de: <http://marketiweb.com/blog/171-las-caracteristicas-mas-importantes-de-una-web>
- UNICEF. (2009). El Programa para la Gestión del Conflicto Escolar Hermes. Recuperado de [https://www.unicef.org/lac/HERMES\\_ESPANOL\\_FINAL-1\(2\).pdf](https://www.unicef.org/lac/HERMES_ESPANOL_FINAL-1(2).pdf)
- Valdés, García, Lorandi, Galván & Vargas (2010), Guía para la elaboración de la tesis de grado. Recuperado de <https://www.uv.mx/veracruz/insting/files/2013/02/propuesta-de-tesis-final.doc>
- Viñas, J. (2004). Conflictos en los centros escolares: Cultura organizativa y mediación para la convivencia. Recuperado de <http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO-OT'10/LIBROS/ROSINA-CONFLICTO%20EN%20CENTROS%20ESCOLARES.pdf>

## Anexos

	Pág.
<b>Anexo 1.</b> Registro de observación (Diagnóstico).....	115
<b>Anexo 2.</b> Rejilla análisis observador del alumno .....	115
<b>Anexo 3.</b> Encuesta a estudiantes.....	116
<b>Anexo 4.</b> Entrevista a docentes.....	118
<b>Anexo 5.</b> Registro de observación (Seguimiento) .....	119
<b>Anexo 6.</b> Lista de Chequeo producciones de los estudiantes .....	119
<b>Anexo 7.</b> Prueba de competencias ciudadanas .....	120
<b>Anexo 8.</b> Encuesta desempeño de competencias ciudadanas .....	124
<b>Anexo 9.</b> Guía grupos e enfoque .....	125
<b>Anexo 10.</b> Rubrica de evaluación de la página web.....	126
<b>Anexo 11.</b> Foto observador del alumno.....	128
<b>Anexo 12.</b> Registro observador del alumno .....	129
<b>Anexo 13.</b> Registro de incidentes en la hora de ingreso.....	129
<b>Anexo 14.</b> Registro de incidentes en el descanso .....	130
<b>Anexo 15.</b> Registro de incidentes en la hora de salida .....	130
<b>Anexo 16.</b> Registro de incidentes en clase .....	131
<b>Anexo 17.</b> Fotografías de la implementación.....	131
<b>Anexo 18.</b> Rejilla de observación instrumentos de seguimiento.....	132
<b>Anexo 19.</b> Nube de palabras elaborada por un estudiante.....	133
<b>Anexo 20.</b> Mapas conceptuales elaborados por estudiantes.....	133
<b>Anexo 21.</b> Memes elaborados por estudiantes .....	134
<b>Anexo 22</b> Manual de Navegación.....	135

## Anexo 1. Registro de observación (Diagnóstico)

Tipo de Agresión										Momento							
										Ingreso		Clase		Descanso		Salida	
A	A	A	A	A	A	R	D	O		Situación	Intervención	Situación	Intervención	Situación	Intervención	Situación	Intervención
V	F	G	R	E	C	B	M	T									

CONVENCIONES: Agresión Verbal (AV), Agresión Física (AF), Agresión Gestual (AG), Agresión Relacional (AR), Agresión

Electrónica (AE), Acoso Escolar (AC), robo (RB), Destrucción de Materiales (D.M.), Otro (OT).

## Anexo 2. Rejilla análisis observador del alumno

Se realizará una revisión del observador del alumno, sistematizando los datos encontrados en la siguiente tabla:

TIPO DE AGRESION											DESCRIPCIÓN	CAUSAS	INTERVENCIÓN
AV	AF	AG	AR	AC	MT	RB	DM	OT					

CONVENCIONES: Agresión Verbal (AV), Agresión Física (AF), Agresión Gestual (AG), Agresión Relacional (AR), Agresión Electrónica (AE), Acoso Escolar (AC), robo (RB), Destrucción de Materiales (D.M.), Otro (OT).

### Anexo 3. Encuesta a estudiantes

#### Encuesta a estudiantes. I.E.D Reino de Holanda

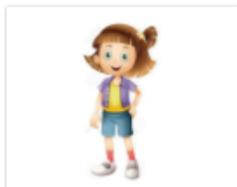
Estimado(a) estudiante, tu opinión acerca de la convivencia escolar es muy valiosa para mejorar el ambiente en nuestra institución. A continuación encontrarás una serie de preguntas relacionadas con comportamientos que afectan las relaciones con tus compañeros. Esperamos que respondas con toda sinceridad, marcando la respuesta o respuestas que mejor se ajusten a tu opinión.

Opción 1

#### Información Personal

Señala el círculo según corresponda

#### Género



Femenino



Masculino

#### Edad

- 8 Años  
 9 Años  
 10 Años  
 Más de 10 Años

#### Curso

- 401  
 402  
 403

1. ¿Cuales de los siguientes comportamientos observas entre tus compañeros? (Señala las más frecuentes)

- Burias  
 Golpes, empujones, patadas  
 Amenazas  
 Robo  
 Gestos Amistosos  
 Compañerismo  
 Buentrato  
 Diálogo  
 Otro:

6. Mi forma de solucionar los conflictos en el colegio es (Señala las más frecuentes)

- Hablar con mis compañeros  
 Discutir con mis compañeros  
 Pelear con mis compañeros  
 Buscar ayuda de un adulto  
 Ignorar el problema y no prestarle atención

7. Cuando dos compañeros discuten o pelean, mi reacción es (Señala las más frecuentes)

- Hacer barra para que sigan peleando.  
 Participar en la pelea para ayudar a alguno de mis compañeros  
 Llamar a un profesor o a un adulto.  
 Ayudar a solucionar el conflicto  
 Observar y no involucrarme  
 Ignorar la situación

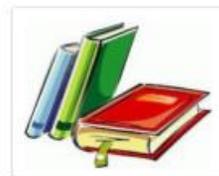
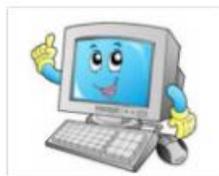
8. Cual de las siguientes herramientas te gusta que use tu profesor para las actividades escolares



Opción 1



Opción 2



2. ¿Cuántas discusiones, peleas, problemas ocurren en tu curso durante la semana?

- Ninguno
- Menos de 3
- Entre 4 y 6
- Más de 6

3. Selecciona la frecuencia con la que ocurren los siguientes conflictos escolares en tu salón:

	Nunca	Algunas Veces	Muchas Veces	Siempre
a. Agresión física: golpear, empujar...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Agresión verbal: Inultos, amenazas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Mofoneo: actitudes para que otra persona se sienta mal, Incómoda, asustada o amenazada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Exclusión Social: rechazar a un compañero.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Usa mis materiales sin permiso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Destrucción de material	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Robos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Otros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Algún compañero te ha insultado, agredido, habla mal de ti, te amenaza,...



- Nunca
- Algunas Veces
- Muchas Veces
- Siempre

5. Has insultado, agredido, hablado mal de un compañero, amenazado a alguno de tus compañeros

- Nunca
- Algunas veces
- Muchas Veces
- Siempre

9. Cuando tienes acceso a un computador o a un celular a que te gusta ingresar (Señala las más frecuentes)



Opción 1



Opción 2



Opción 3



Opción 4



Opción 5



Opción 6



Opción 7

10. Vamos a desarrollar un proyecto para mejorar las relaciones entre compañeros. Cuáles de las siguientes herramientas te gustaría usar (Puedes marcar las opciones que más te llamen la atención)

- Vídeos
- Visitas a páginas web
- Concursos on line
- Juegos virtuales
- Diseño de tarjetas
- Exposiciones

ENVIAR

Página 1 de 1

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

### Anexo 4. Entrevista a docentes

#### *Entrevista semiestructurada a docentes*

Buenas días compañero(a). En el marco del proyecto de investigación de la Especialización en Informática para el aprendizaje en red de la Fundación Universitaria los Libertadores, Tenemos una propuesta como estrategia para la resolución del Conflicto Escolar en los estudiantes de grado cuarto. Su opinión es un aporte fundamental para el desarrollo de este proyecto.

#### *Información Personal del Encuestado*

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Experiencia laboral: \_\_\_\_\_

Tiempo que lleva trabajando con los estudiantes de grado cuarto: \_\_\_\_\_

De acuerdo a su experiencia, responda las siguientes preguntas:

1. Ha observado cambios convivenciales entre los estudiantes en los dos últimos años. Describalos.
2. ¿Qué curso presenta mayores dificultades convivenciales?
3. ¿Describa los tipos de conflicto que con mayor frecuencia surgen entre los estudiantes de grado cuarto?
3. ¿Cuáles son las causas del conflicto escolar entre los estudiantes?
4. ¿Qué estrategias se han implementado para afrontar los problemas convivenciales con los estudiantes de grado cuarto?
5. ¿Las estrategias implementadas para la resolución del conflicto escolar han funcionado? Justifique.
6. ¿Cuál es la ruta de atención integral para solucionar los conflictos escolares?
7. ¿Con qué frecuencia ha observado los siguientes conflictos entre los estudiantes?

	Nunca	A veces	A menudo	Muy a menudo
Agresión Verbal				
Agresión Física				
Agresión Gestual				
Agresión Relacional				
Agresión Electrónica				
Acoso Escolar				
Robo				
Destrucción de materiales				
Otro: _____				

Tiene algún comentario adicional.

Agradezco su colaboración.

### Anexo 5. Registro de observación (Seguimiento)

Rejilla de Observación				
	Ítem	Aspectos Positivos	Aspectos por mejorar	Observaciones
1	Formas de interacción			
2	Autocontrol (manejo de emociones)			
3	Comunicación: Expone sus ideas y escucha posiciones ajenas			
4	Conceptualización: Se apropia de los conceptos trabajados			

### Anexo 6. Lista de Chequeo producciones de los estudiantes

Fecha:

Unidad:

Producto:

Lista de chequeo de producción de los estudiantes				
	Ítem	cumple		Observaciones
		si	no	
1	Realiza la actividad siguiendo la instrucción.			
2	Demuestra creatividad en el diseño de sus trabajos.			
3	Utiliza los elementos y herramientas abordadas en la unidad.			
3	Amplía y profundiza en las temáticas desarrolladas.			
4	Relaciona los conceptos trabajados con su cotidianidad.			

## Anexo 7. Prueba de competencias ciudadanas

### Apreciado estudiante:

Lee cuidadosamente los diferentes enunciados y escoge la opción que consideres más acertada haciendo clic en la letra correspondiente A, B, C o D.

1. La semana pasada uno de tus profesores insultó y gritó a varios niños de tu curso, incluido tu mejor amigo. A ti te dio mucha rabia. ¿Cuál es la mejor opción para hacer valer tus derechos?
  - A. Deberías guardar silencio.
  - B. Deberías controlar tus emociones la próxima vez.
  - C. Deberías buscar apoyo en el Consejo Estudiantil.
  - D. Deberías olvidar lo que ocurrió.
2. Los estudiantes de quinto grado desean celebrar el día de los niños y le piden a su profesor que les ayude a organizar la fiesta. Todos deben llegar disfrazados y colaborar con los alimentos y bebidas. No todos pueden hacer esto pues no tienen los recursos económicos para llegar con disfraz o colaborar con los comestibles. Deciden entre todos que lo importante es estar juntos y divertirse y que no importa el disfraz ni la contribución; que cada quien da lo que pueda y tenga. En la decisión de los estudiantes se le dio más importancia a
  - A. que vayan todos disfrazados y tengan muchos comestibles.
  - B. pasarla bien en grupo y aportar de acuerdo con lo que se tenga.
  - C. que todos contribuyan con alimentos y se puedan divertir.
  - D. disfrutar de una buena fiesta con diversión y muchas bebidas.
3. Un grupo de los niños más grandes del salón le dice al niño nuevo: "Ya sabe, ¿no? Aquí a los nuevos, si se portan bien, les va bien. Además, se les garantiza la seguridad. Uno nunca sabe: puede haber robos, accidentes...". ¿Cómo se puede entender lo que querían decir los niños grandes?
  - A. Se trata de una amenaza que involucra posibles robos y violencia.
  - B. Se trata de un pedido para ayudar a vigilar a otros alumnos nuevos.
  - C. Se trata de una información importante sobre el reglamento del colegio.
  - D. Se trata de una invitación para que el niño nuevo se una al grupo de los grandes.
4. Laura y Alba deben hacer una cartelera. Mientras Alba escribe y dibuja, Laura mira revistas y elogia el trabajo de Alba. Alba, enojada, grita: "¡Si esto sigue así, no sigo trabajando!" Laura responde: "¡Albita, me extraña! ¡Pero si te está quedando muy bien!" ¿Qué es lo que Laura quiere que Alba haga, y lo que Alba quiere que Laura haga?
  - A. Laura quiere que Alba mire revistas y Alba quiere que Laura se ponga a trabajar.
  - B. Laura quiere que Alba siga trabajando y Alba quiere que Laura siga mirando las revistas.
  - C. Laura quiere que Alba mire revistas y Alba quiere que Laura siga elogiando su trabajo.
  - D. Laura quiere que Alba siga trabajando y Alba quiere que Laura se ponga a trabajar.
5. En el patio de recreo de un colegio solo hay una cancha de fútbol. Generalmente, los niños juegan en la cancha, y las niñas en otras partes del patio. Pero un grupo de niñas decide que también quiere jugar fútbol, y les piden a los niños compartir la cancha. Esta situación podría generar un conflicto porque
  - A. las niñas no deben jugar fútbol; ese es un deporte solo para hombres.
  - B. las niñas también tienen derecho a usar la cancha, pero los niños están acostumbrados a que siempre son ellos los que la usan.
  - C. los niños son mejores que las niñas para jugar fútbol, y por eso solamente ellos deben usar la cancha.
  - D. los niños temen que las niñas jueguen fútbol mejor que ellos.
6. En un colegio los estudiantes tienen poco acceso a la lectura porque la biblioteca posee pocos libros. Camilo, un candidato al Consejo Estudiantil, propone que todos los estudiantes

donen un libro al colegio. ¿Cuál de las siguientes condiciones tiene que darse para que la solución de Camilo pueda ser efectiva y mejorar el acceso a la lectura en la biblioteca?

- A. Que todos los estudiantes tengan el deseo de leer un libro.
- B. Que la mayoría de los estudiantes voten por él y gane las elecciones del Consejo Estudiantil.
- C. Que se haya hecho una lista de los libros más importantes para tener en la biblioteca.
- D. Que todos los estudiantes decidan colaborar y apoyen la medida donando un libro.

7. Camila y Leonardo recibieron felicitaciones del profesor frente a todo el curso por obtener los mejores resultados en la última evaluación. Camila dice frente a todos que Leonardo seguramente hizo trampa porque él no es capaz de obtener una calificación como la de ella. ¿Por qué es problemático el comentario de Camila?

- A. Porque la compromete a obtener siempre las mejores calificaciones.
- B. Porque posiblemente promueve que los compañeros hagan trampa.
- C. Porque los demás niños podrían empezar a desconfiar de Leonardo.
- D. Porque el profesor puede hacer evaluaciones más difíciles.

8. Cuando caminaba hacia el colegio, un estudiante de 8 años de edad fue atropellado por un camión que iba muy rápido. Un grupo de estudiantes reaccionó rompiendo vidrios de casas y almacenes alrededor del colegio. El rector se opuso fuertemente a esta reacción de los estudiantes. ¿Cuál de las siguientes razones apoya mejor la reacción del rector?

- A. Que no es grave que hayan atropellado a un estudiante.
- B. Que no fueron a clase el día de la protesta.
- C. Que la protesta que hicieron fue violenta.
- D. Que los niños no deben protestar ante los adultos

9. Una familia desea ir un fin de semana a visitar a los abuelos en el campo. Para tener más ¿Cuáles son los dos aspectos que la familia está considerando para decidir si viajan o no?

- A. Visitar a los abuelos o descansar.
- B. Descansar o evitar tener problemas académicos.
- C. Perder dos días de colegio o tener problemas académicos.
- D. Viajar el viernes o regresar el martes.

10. Daniel, un joven muy popular de su salón, asegura sin justificación que Felipe, un compañero de clases, es un ladrón. ¿Por qué Daniel NO debería decir esto?

- A. Porque perderá popularidad en su salón.
- B. Porque al inventar esa calumnia, está irrespetando los derechos de Felipe.
- C. Porque es posible que Daniel se acostumbre a decir mentiras.
- D. Porque es posible que motive a sus compañeros a robar.

11. En el descanso un estudiante le quita el balón a otro. Enfurecido se lanza a recuperarlo y terminan peleando dándose fuertes golpes. Los compañeros se aglomeran alrededor. Algunos tratan de separarlos diciendo que no vale la pena la discusión; otros los animan para que peleen más, otros se muestran indiferentes y otros salen a buscar ayuda. ¿Cuál de las actitudes de los compañeros impide terminar la pelea?

- A. Los que los animan para que peleen más.
- B. Los que tratan de separarlos.
- C. Los que se muestran indiferentes.
- D. Los que salen a buscar ayuda

12. Dos compañeras de un colegio están hablando sobre lo injusta que es una profesora, pues siempre regaña y castiga a todos los estudiantes sin importar quién fue el que se portó mal. ¿Qué pueden hacer las estudiantes para cambiar esta situación?

- A. Nada, pues la profesora tiene derecho a castigar a todos los alumnos.
- B. Portarse mal, para que cuando las castiguen sea por una razón justa.

- C. Hablar con el personero para que discuta la situación con el gobierno escolar.
- D. Cada vez que alguien se porte mal, contarle a la profesora quien fue.

**13.** Para formar parte del grupo de danzas de un colegio, los estudiantes deben pasar unas pruebas de baile. Camila le dijo a la entrenadora que quería hacer las pruebas, pero la entrenadora no la dejó intentarlo porque Camila no es delgada. ¿Quién procedió de modo incorrecto en esta situación?

- A. El colegio, por establecer pruebas para entrar en el grupo de danzas.
- B. Camila, por no hacer dieta para poder entrar en el grupo de danzas.
- C. La entrenadora, por rechazar a Camila por su peso.
- D. La entrenadora, por tomar las decisiones del grupo.

**14.** Cuando al curso llegaron dos niños nuevos que venían de una zona rural del municipio, Juanita, la mejor del curso, dijo: "Es mejor no juntarse con campesinos porque de pronto uno se vuelve montañero". ¿Qué es lo más problemático de este comentario?

- A. Puede hacer que las familias de los demás niños ya no quieran vivir en el campo.
- B. Juanita no sabe con certeza si en realidad los niños son campesinos.
- C. Las personas no se vuelven montañeras por juntarse con otras que sí lo son.
- D. Puede hacer que los demás compañeros rechacen a los dos niños nuevos.

**15.** En un equipo deportivo se da una discusión, porque el mejor jugador, Andrés, casi no hace pases. Todos los jugadores se reúnen, hablan y acuerdan que es necesario confiar en todo el equipo y trabajar en conjunto para ganar los partidos. Sin embargo, después de un tiempo, los jugadores se vuelven a quejar porque Andrés no ha cambiado. ¿Cuál puede ser la razón por la que el conflicto continúa?

- A. Que el equipo nunca llegó a un acuerdo para lograr jugar bien juntos.
- B. Que Andrés no es el capitán del equipo y por tanto no es responsable de la solución.
- C. Que Andrés no está cumpliendo el acuerdo de confiar en sus compañeros.
- D. Que los otros jugadores no cumplieron sus compromisos.

**16.** A un curso llega un niño nuevo, Paco, que viene de otro país. Cuando le presentan a otro niño, llamado Tulio, Paco lo saluda dándole un beso en la mejilla. Tulio lo empuja y le grita: "A mí no me gustan los hombres". Paco, sorprendido, le dice: "A mí me enseñaron a saludar así". ¿Qué situación podría haber originado el malentendido?

- A. Que en todos los países los niños saben que se deben saludar de beso.
- B. Que Tulio quería que le presentaran a Paco.
- C. Que hay países en donde se acostumbra que los niños se saluden de beso.
- D. Que Tulio sabe que las niñas se saludan de beso.

**Tabla.** Estructura de la prueba

Pregunta	Respuesta correcta	Componentes	Afirmación: El estudiante ...
1	C	Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce los mecanismos que los niños tienen a su disposición para participar activamente y para garantizar el cumplimiento de sus derechos.</li> <li>• Conoce la Constitución y su función de enmarcar y regular las acciones de las personas y grupos en la sociedad.</li> </ul>
13	B		
8	C		
12	C		
3	A	Argumentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza y evalúa la pertinencia y solidez de enunciados o discursos.</li> </ul>
14	D		
7	C		
10	B		
4	D	Multiperspectivismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce la existencia de diferentes perspectivas en situaciones en donde interactúan diferentes partes.</li> <li>• Analiza las diferentes perspectivas presentes en situaciones donde interactúan diferentes partes.</li> <li>• Analiza las relaciones entre perspectivas o entre perspectivas y la solución.</li> </ul>
5	B		
11	A		
15	D		
2	C	Pensamiento Sistémico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprende que los problemas y sus soluciones involucran distintas dimensiones y reconoce relaciones entre éstas.</li> </ul>
9	B		
6	C		
16	C		

Fuente: ICFES. 2013.

## Anexo 8. Encuesta desempeño de competencias ciudadanas

Querido estudiante.

Con el propósito de realizar una valoración de los resultados de la implementación del proyecto “Hacia la solución pacífica del conflicto en la escuela”, es necesario que evalúes los siguientes aspectos con honestidad y responsabilidad, según consideres tu desempeño, marca con una X.



nunca



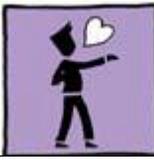
algunas veces



casi siempre



siempre

Competencia	Estándares de Competencia	1	2	3	4
 Conocimiento	Entiendo que los conflictos son parte de las relaciones, pero que tener conflictos no significa que dejemos de ser amigos o querernos.				
	Conozco la diferencia entre conflicto y agresión y comprendo que la agresión (no los conflictos) es lo que puede hacerle daño a las relaciones.				
 Cognitivas	Identifico los puntos de vista de la gente con la que tengo conflictos poniéndome en su lugar.				
	Identifico las ocasiones en que actúo en contra de los derechos de otras personas y comprendo por qué esas				
	Identifico múltiples opciones para manejar mis conflictos y veo las posibles consecuencias de cada opción.				
	Identifico las instituciones y autoridades a las que puedo acudir para pedir la protección y defensa de los derechos de los niños y las niñas y busco apoyo, cuando es necesario.				
 Emocional	Utilizo mecanismos para manejar mi rabia. (Ideas para tranquilizarme: respirar profundo, alejarme de la situación, contar hasta diez o...)				
	Reconozco cómo se sienten otras personas cuando son agredidas o se vulneran sus derechos y contribuyo a aliviar su malestar.				
 Comunicativa	Expongo mis posiciones y escucho las posiciones ajenas, en situaciones de conflicto.				
 Integradoras	Pido disculpas a quienes he hecho daño (así no haya tenido intención) y logro perdonar cuando me ofenden.				
	Puedo actuar en forma asertiva (es decir, sin agresión pero con claridad y eficacia) para frenar situaciones de abuso en mi vida escolar. (Por ejemplo, cuando se maltrata repetidamente a algún compañero indefenso.)				
	Reconozco cómo se sienten otras personas cuando son agredidas o se vulneran sus derechos y contribuyo a aliviar su malestar.				
	Reconozco el valor de las normas y los acuerdos para la convivencia en la familia, en el medio escolar y en otras situaciones.				

Fuente: MEN. 2004.

### Anexo 9. Guía grupos e enfoque

Fecha: \_\_\_\_\_ Lugar: \_\_\_\_\_

Hora de inicio: \_\_\_\_\_ Hora de terminación: \_\_\_\_\_

Datos de los participantes:

Nombre	Género		Edad:
			

Desarrollo de la sesión:

<i>Aspecto a evaluar</i>	<i>Preguntas</i>
Pertinencia	Con el proyecto “Hacia la solución pacífica del conflicto en la escuela” ¿Es posible mejorar la convivencia escolar? ¿Por qué?
Eficacia	Con la implementación del proyecto: ¿Mejoraron las relaciones con tus compañeros? ¿De qué manera resuelves tus conflictos en la escuela? ¿Qué aprendiste en el desarrollo de las actividades
Eficiencia	¿Los recursos utilizados (página web) son apropiados para el desarrollo de la propuesta? ¿Por qué? ¿Qué dificultades encontraste en el desarrollo de las actividades? ¿Qué propondrías para mejorar las actividades desarrolladas?
Impacto	Después de participar en las actividades del proyecto: ¿Ha mejorado el ambiente escolar? ¿Qué aspectos de la convivencia en el colegio han cambiado?
Sostenible	¿Consideras que las actividades realizadas sirven para mejorar de forma permanente el ambiente escolar? ¿Por qué?

Actitudes y comportamiento de los participantes durante la sesión:

Conclusiones de la sesión:

### Anexo 10. Rubrica de evaluación de la página web

<i>Categoría</i>	4	3	2	1
<i>Contenido</i>	El sitio en la red tiene un propósito y un tema claros y bien planteados y son consistentes en todo el sitio.	El sitio en la red tiene un propósito y un tema claros, pero tiene uno ó dos elementos que no parecen estar relacionados.	El propósito y el tema del sitio en la red son de alguna forma confusos o imprecisos.	El sitio en la red carece de propósito y de tema.
<i>Interés</i>	El autor ha hecho un esfuerzo excepcional por hacer el contenido de este sitio interesante para las personas a quienes está dirigido.	El autor trató de hacer el contenido de este sitio interesante para las personas a quienes está dirigido.	El autor ha puesto mucha información en el sitio, pero hay muy poca evidencia de que la persona trató de presentar la información en una manera interesante.	El autor ha proporcionado sólo la cantidad mínima de información y no la ha transformado para hacerla más interesante para la audiencia (por ejemplo, sólo ha proporcionado una lista de enlaces al contenido presentado por otros).
<i>Presentación</i>	El sitio en la red tiene un atractivo excepcional y una presentación útil. Es fácil localizar todos los elementos importantes. El espacio en blanco, los elementos gráficos y/o el centrado son usados con efectividad para organizar el material.	Las páginas tienen un atractivo y una presentación útil. Todos los elementos importantes son fáciles de localizar.	Las páginas tienen una presentación útil, pero pueden parecer estar llenas de información o ser aburridas. La mayoría de los elementos son fáciles de localizar.	Las páginas se ven llenas de información o son confusas. Es a menudo difícil localizar elementos importantes.
<i>Imágenes (accesibilidad)</i>	Todas las imágenes, (especialmente aquellas que son usadas para la navegación) tienen una etiqueta ALT que describe la imagen y su enlace para que las personas que son discapacitadas visuales puedan usar bien el sitio.	Todas las imágenes usadas, para la navegación tienen una etiqueta ALT que describe la imagen y dónde está enlaza para que las personas que son discapacitadas visuales puedan usar bien el sitio.	La mayoría de las imágenes usadas para la navegación tienen una etiqueta ALT que describe la imagen y dónde está enlaza para que las personas que son discapacitadas visuales puedan usar bien el sitio.	La necesidad de los usuarios de Internet que son discapacitados visuales es ignorada.

<i>Navegabilidad</i>	Los enlaces para la navegación están claramente etiquetados, colocados consistentemente, permiten al lector moverse fácilmente de una página a otras páginas relacionadas (hacia delante y atrás), y llevan al lector donde él o ella espera ir. El usuario no se pierde.	Los enlaces para la navegación están claramente etiquetados, permiten al lector moverse fácilmente de una página a otras páginas relacionadas (hacia delante y atrás), y los enlaces internos llevan al lector donde él o ella espera ir. El usuario rara vez se pierde.	Los enlaces de navegación llevan al lector donde él o ella espera ir, pero algunos enlaces necesarios parecen no estar presentes. El usuario algunas veces se pierde.	Algunos enlaces no llevan al lector a los sitios descritos. El usuario se siente perdido.
<i>Compatibilidad</i>	Este sitio web ha sido probado y funciona en ambas plataformas: \"Macs\" y \"PCs\" y en versiones relativamente actualizadas de \"Navigator\" y \"Explorer\".	Este sitio web ha sido probado y funciona en versiones relativamente actualizadas de \"Navigator\" y \"Explorer\".	Este sitio web ha sido probado y funciona en ambas plataformas: \"Macs\" y \"PCs\", pero es sólo mostrada correctamente por un navegador.	Este sitio web no ha sido probado o es mostrada correctamente sólo en un navegador.
<i>Tiempo de Carga</i>	Las páginas cargan muy rápido (10 segundos o menos) en un modem de 54k debido a las gráficas pequeñas, la buena compresión de sonidos y gráficas y la apropiada división del contenido.	Todas las páginas cargan rápido (10-15 segundos) en un modem 54k debido a las gráficas pequeñas, la buena compresión de sonidos y gráficas y la apropiada división del contenido.	Una página toma más de 15 segundos en cargar, pero otras cargan un poco más rápido.	Las páginas toman más de 15 segundos en ser transferidas debido a las gráficas grandes, las animaciones, los sonidos, etc.
<i>Derechos de Autor</i>	Se siguen pautas de uso de la información justas con citas claras, precisas y fáciles de localizar para todo el material que fue reproducido. No se incluye material de aquellos sitios en la red que estipulan que se debe obtener permiso para usarlos a menos que éste se haya ya obtenido.	Se siguen pautas de uso de la información justas con citas claras, precisas y fáciles de localizar para casi todo el material que fue reproducido. No se incluye material de aquellos sitios en la red que estipulan que se debe obtener permiso para usarlos a menos que éste se haya ya obtenido.	Se siguen pautas de uso de la información justas con citas claras, precisas y fáciles de localizar para la mayoría del material que fue reproducido. No se incluye material de aquellos sitios en la red que estipulan que se debe obtener permiso para usarlos a menos que éste se haya ya obtenido.	La información reproducida no está documentada apropiadamente o el material fue reproducido sin permiso de los sitios en la red que lo requerían.

Fecha de creación: Agosto 19, 2017 02:06 pm (CDT)





### Anexo 14. Registro de incidentes en el descanso

Observación: El registro de observación se diligenciará en la siguiente tabla

marzo 15, 2017.

TIPO DE CONFLICTO							MOMENTO			
A	A	M	R	D	O		ENTRADA	CLASE	DESCANSO	SALIDA
V	F	T	B	M	T		DESCRIPCION	CAUSAS		INTERVENCION
	X						niño empuja a otro niño	Juego	X	se dejaron sentados
	X						agresión física	Juego de cartas		se orientan los niños
	X						dos niños molesta a dos niñas	Porque los cogio del cuello		se orientan y se le regala
	X						empuja a niño			
	X						empujon	el niño no vio al otro		se calma
	X						niño le echo agua al otro	foe intencional		se orienta el niño que molesto
	X						Un niño le pega a otro	se inicia como si fuera un juego		Sancho se regala
	X									se regala

CONVENCIONES: Agresión verbal (A.V.), agresión física (A.F.), matoneo (MT), robo (RB), destrucción materiales (D.M.), otros (OT).

OBSERVACIONES: los niños que molestan, según a como se orientan en un sitio específico para disminuir los índices de accidentalidad y agresiones

### Anexo 15. Registro de incidentes en la hora de salida

Margo - 13 - 2017.

TIPO DE CONFLICTO							MOMENTO			
A	A	M	R	D	O		INGRESO	CLASE	DESCANSO	SALIDA
V	F	T	B	M	T					
										X
							Descripción	Causas		Intervención
	X						Al momento de salir al salón dos niños se empujaron.	porque el uno lo tocó al otro		se llama la atención al orden y que no molesten.
	X						Al momento de hacer la formación de salida del salón se empujaron 2 niños.	porque se pusieron a jugar.		se llama la atención, se ordenan y que no molesten.
	X						En el momento de salida del salón se empujan.	que es grupo dicen los alumnos		se llama la atención al orden y que no molesten.
	X						A la salida del pasillo del salón a de insulto fue de un alumno al grupo	fue como una especie de despedida, sobre contacto la agresión		no hubo intervención porque no hubo notificación al profesor
	X						Al momento de la salida del salón la puerta del colegio hubo empujon de una niña a un niño.	no se pudo determinar.		no hubo intervención

CONVENCIONES: Agresión verbal (A.V.), agresión física (A.F.), matoneo (MT), robo (RB), destrucción materiales (D.M.), otros (OT).

### Anexo 16. Registro de incidentes en clase

Observación: El registro de observación se diligenciará en la siguiente tabla Pág. 7.

TIPO DE CONFLICTO										MOMENTO			
A	A	M	R	D	O	ENTRADA	CLASE	DESCANSO	SALIDA				
V	F	T	B	M	T	DESCRIPCION		CAUSAS	INTERVENCION				
	X							X			El niño le pega a otro en el aula	no determinado	llamado de atención
	X										El niño ampuja a otro	no determinado	llamado de atención
	X										El niño le pega a otro	no determinado	" a otro
	X										El niño le pega a otro	no D	llamado de atención
	X										El niño ampuja a otro	N. D	llamado de atención
	X										El niño insulta a otro	N. D	ll. A.
	X										El niño avienta a otro	N. D	ll. A.
	X										El niño pega la pizarra a otro	N. D	ll. A.
	X										Algunos niños dicen palabras como otro a otro	N. D	no hubo llamado de atención
	X										El niño le pega a otro	N. D	llamado de atención

CONVENCIONES: Agresión verbal (A.V.), agresión física (A.F.), matoneo (MT), robo (RB), destrucción materiales (D.M.), otros (OT).

OBSERVACIONES: Se nota conversaciones y palabras desde otros espacios Se debe normalmente seguir a muchos N. D. ll. A.  
(no determinado) (llamado de atención)  
N. D. ll. A.

### Anexo 17. Fotografías de la implementación



Anexo 18. Rejilla de observación instrumentos de seguimiento

REJILLA DE OBSERVACION <i>Aprto-22-2017- 401</i>				
No.	Item	Aspectos positivos	Aspectos por mejorar	observaciones
1	Formas de interacción	las ideas se exponían pero las llamas mucho la atención el video sobre el conflicto	Falta más interacción de más alumnas las que hablan fueran pocas y muy pocas las mujeres.	Se les entregó una tira de papel para que ingresaran sus ideas a la pizarra.
2	Autocontrol (manejo de emociones)	Hubo autocontrol en la actividad. Se desarrolló todo bien, no se encontraron conflictos entre ellos	Al principio hubo un pequeño dispueto por el uso de computadores que tenían internet pero se computó en paga	algunas alumnas no desarrollaron la actividad, se pusieron a usar el computador.
3	Expone sus ideas y escucha exposiciones ajenas	los alumnos exponían sus ideas y escuchaban las ideas de los demás.	Interrupción al hablar de los demás por querer hablar	las mujeres poco participaron
4	Conceptualización: se apropia de los conceptos trabajando	los alumnos trataron de explicar sobre los conceptos vistos en clase	No se logró una conceptualización amplia, se volvió repetitivo el concepto de	las ideas giraban en torno solo a conflicto.

REJILLA DE OBSERVACION <i>Aprto 23-2017 - 407</i>				
No.	Item	Aspectos positivos	Aspectos por mejorar	observaciones
1	Formas de interacción	Hoy como los alumnos a la sala, se sacó de las de internet la paciencia. la interacción en los computadores más eficiente y la respuesta más eficiente.	El video beam terminó a veces no se veían letras	
2	Autocontrol (manejo de emociones)	los alumnos al inicio se agitaron un tiempo, fue más fácil la explicación más fácil la comprensión de las explicaciones	algunas alumnas escuchan música por internet se les llama atención y actúan pero eso fue sacado por internet. no pudo estar indicaciones	
3	Expone sus ideas y escucha exposiciones ajenas	los alumnos vieron los videos, estuvieron atentos y solicitaron ayuda al profesor	una alumna no pudo ayudar y no pudo hacer los mapas mentales	
4	Conceptualización: se apropia de los conceptos trabajando	Se nota que los alumnos recordaban conceptos en el programa para el punto 2 lo trataron de plasmar en el mapa.	Hubo un poco de dificultad en el manejo del mapa conceptual	

*Observaciones generales:* Se explicaron a total de 15 alumnas de los cuales se retiró 1 por poca música a internet y no hacer caso a forma restringida en vía no pudo hacer el mapa conceptual. Cabe destacar que fue mejor el trabajo con las estudiantes por los computadores por tener internet y más fácil la supervisión.

### Anexo 19. Nube de palabras elaborada por un estudiante



### Anexo 20. Mapas conceptuales elaborados por estudiantes



### Anexo 21. Memes elaborados por estudiantes

<p>Cundo no le entiendes ala profesora de matemática</p> 	<p>Quando te dicen que eres gay</p> 
<p>Perdi la evaluacion</p>  <p><u>Moji enmorado</u></p>	<p>Quando te dicen bonito</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Y te vuelves creido</li> </ul>
<p>Quando le dices algo a alguien pero no entiende</p> 	<p>Quando tienes miedo</p>  <p>Te orinas en la cama</p>

## Anexo 22 Manual de Navegación

El siguiente manual es la ruta de navegación de la página web titulada: “Hacia la solución pacífica del conflicto en la escuela”. En este, se explica paso a paso y de forma gráfica cómo utilizar el sitio web.

La página contiene una serie de actividades que apuntan al desarrollo de competencias ciudadanas, para relacionarse de forma asertiva y afrontar el conflicto de manera pacífica y constructiva. Es una propuesta lúdico-participativa, que incluye juegos interactivos, videos educativos, creación de memes, diseño de mapas conceptuales y folletos, como ejercicios de reflexión y conceptualización acerca del conflicto escolar.

La página web se organiza en cuatro apartados:

- *Amplio mis conocimientos:* es una unidad de sensibilización y conceptualización, cuyos objetivos son: Reconocer el conflicto como condición integral a las relaciones humanas e identificar los diferentes tipos de conflictos escolares.
- *Expreso mis emociones:* contiene una serie de juegos y ejercicios como herramientas para el desarrollo de habilidades comunicativas y el control de las emociones como acción fundamental en la resolución del conflicto.
- *Si puedo evitarlo:* el trabajo de esta unidad se enfoca en la orientación de acciones que apuntan a la prevención del conflicto y la formulación de alternativas para solución pacífica del conflicto escolar.
- *Evaluación:* contiene instrumentos para determinar los resultados de la implementación de la propuesta, definir ajustes y/o mejoras al proyecto.

Para acceder al sitio web, inserta la dirección: [mfriverav.wixsite.com/misitio](https://mfriverav.wixsite.com/misitio)

Como se observa en la siguiente imagen.

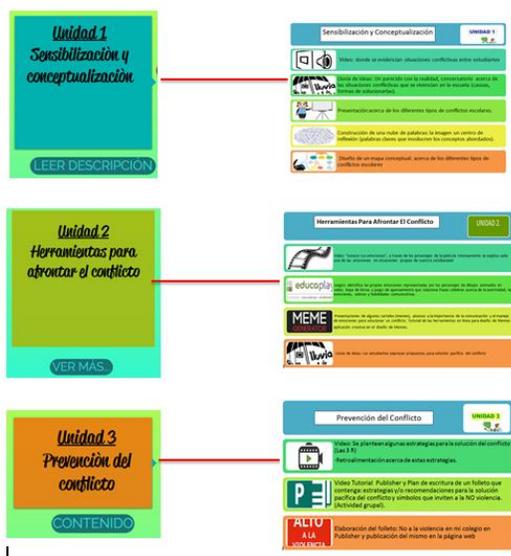


Página principal de la web:



La página principal contiene un menú de opciones, la descripción de cada unidad, caja de comentarios y enlaces de sitios de interés pedagógicos y redes sociales.

Antes de iniciar el recorrido por la página es importante revisar la descripción de cada unidad.



## Menú de opciones.

Este menú aparece en todas las páginas, muestra las opciones que ofrece el sitio web, las cuales remiten al usuario a las diferentes unidades.



## Inicio

Este botón siempre remitirá a la página principal de la web, donde se visualiza el contenido general del sitio.

## Amplio mis conocimientos

En esta página se presenta: un video de ambientación y apertura, que da lugar a un conversatorio acerca de las situaciones conflictivas que se vivencian en la escuela, sus causas y formas de solucionarlas; una presentación acerca del conflicto escolar; finalmente, aparecen dos actividades de carácter lúdico-educativo (diseño de nubes de palabras y construcción de un mapa conceptual).

**CUALQUIER PARECIDO CON LA REALIDAD.**  
Observa y disfruta el contenido de los videos, comenta en clase con tus compañeros

Video donde se evidencien situaciones conflictivas entre estudiantes.

Presentación: conceptualización del conflicto escolar y agresión escolar.

Con Tagul puedes crear felicitaciones divertidas como estas:

Actividades para los estudiantes

Disenja una nube de palabras relacionadas con el tema "Convivencia Escolar".

Disenja tu mapa conceptual acerca de los tipos de conflicto utilizando SmartArt

Enlace de videos tutoriales: Tagul y Sm arArt.

Ejemplos nube de palabras y mapa conceptual.

Para ver el tutorial de las aplicaciones haz clic en el botón que se encuentra al lado del video

Un ejemplo gratis SmartArt es una representación visual de la información que puede crear de manera rápida y fácil con la opción de elegir entre diferentes diseños para organizar palabras o ideas. Puede crear diagramas gráficos SmartArt en Word, Outlook, PowerPoint y más.

Enlace para acceder a la aplicación Tagul

Este sitio fue creado con WIX.com. Crea tu página web GRATIS >>>

### **Expreso mis emociones**

En esta página se observa un video donde se representan diferentes tipos de emociones, un cuadro de emoticones con diferentes estados de ánimo, con el objeto que los estudiantes se identifiquen con estos. Posteriormente, se encuentra una zona de juegos, donde el usuario podrá interactuar en una sopa de letras, concurso para identificar emociones y un ejercicio de apareamiento que relaciona emociones con frases célebres. Finalmente, se presentan algunos memes que hacen referencia a la importancia de la comunicación, los valores y el control de las emociones para solucionar un conflicto.

La actividad propuesta para esta unidad consiste en el diseño de memes relacionados con el tema de resolución del conflicto, estos se realizan mediante la aplicación memegenerator, con soporte de texto guía y tutorial en video.

The image shows a digital interface for an educational activity. At the top, it says 'La Imagen Como Centro de Reflexión'. Below this, there's a video player with the title 'CONOCE A TUS EMOCIONES' and a play button. To the right, there's a section titled 'Y TÚ, ¿CÓMO ESTÁS HOY?' with several emoji icons and the word 'BIEN' below them. Below the video, there's a 'Zona DE JUEGOS' section. On the left, there's a 'SOPA DE LETRAS' game with a 'Comenzar' button. On the right, there's an 'EXPRESO MIS EMOCIONES' game with a '3' and a 'Comenzar' button. In the center, there's a video player showing two characters from Disney's Frozen, with a play button. Below the video, there's a section titled 'los Memes son divertidos' and '¿Cómo se realiza un Meme?'. At the bottom, there's an 'ACTIVIDAD EN CLASE' section with a 'MEME GENERATOR' logo and a 'memegenerator.es' link. There are also social media icons at the bottom.

Callouts from the right side of the image:

- Video conoce tus emociones
- Emoticones que expresan diferentes estados de ánimo
- Zona de juegos: sopa de letras, ejercicio de completar e identificar emociones.
- ¿Qué es un meme?  
¿Cómo se elabora?
- Actividad para estudiantes
- Ejemplos de memes relacionados con la comunicación y el manejo de emociones para la solución pacífica del conflicto.
- Enlace para acceder a aplicación de memegenerator.

## Si puedo evitarlo

En primer lugar se observa un video que hace énfasis en las tres R: Reconciliación, Reconstrucción y Resolución, a partir del cual se plantean estrategias para la solución del conflicto y algunas recomendaciones para saber a quién acudir en situaciones conflicto.

Posteriormente se encuentran algunos elementos conceptuales y herramientas para la elaboración de un folleto que contenga: estrategias y/o recomendaciones para la solución pacífica del conflicto y símbolos que inviten a la NO violencia.

**UNA PUESTA EN COMÚN PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

OBSERVA EL VIDEO Y REFLEXIONA  
¿cómo afrontar el conflicto en la escuela?

Y AHORA  
¿QUE HAGO?

LAS PERSONAS REACCIONAMOS DE DIVERSAS FORMAS CUANDO TENEMOS QUE ENFRENTAR ALGÚN TIPO DE CONFLICTO

Paso a paso para afrontar el conflicto:

- Dar un paso atrás en la situación. Identificar las causas del conflicto.
- Diálogo con los involucrados: Identificar emociones propias, emociones de los demás, como cada parte contribuyo al problema.
- Habilidades de negociación

<p>Compens. Obligar. Alazar</p> <p>(Se contempla la situación como una de ganar o perder. Se quiere poder que genera en resentimiento y detención)</p> <p>No gano, tu pierdes</p>	<p>Colabor. Compartir. Negociar</p> <p>Se enfrentan directamente al asunto buscando un resultado satisfactorio para ambos. La actitud es construir y buscar vías de comunicación)</p> <p>Yo gano, tu ganas</p>
<p>No hay manera</p> <p>Estorco, ultimón, escapar</p> <p>(Las personas se retiran de la situación con el fin de evitar un desahucio real o potencial)</p>	<p>A tu manera</p> <p>Aceptación, conciliar, ceder</p> <p>(Posición minimiza el valor de las diferencias, los temas que ocasionan daños no se discuten. El valor de la relación es más importante que la solución del conflicto)</p>

¿Qué hago si tengo un conflicto con mi compañero?

**¿QUÉ ES UN FOLLETO?**

Un folleto es un impreso de papel con escasas hojas, que sirve como instrumento divulgativo o publicitario. En marketing, el folleto también es una forma sencilla de dar publicidad a una compañía.

Se forma de distribución es normalmente variada: situándolo en el propio punto de venta, mediante envío por correo o buzono o incluyéndolo dentro de otra publicación de venta o entre otras cosas.

**VIDEO TUTORIAL**

**DESERNA Y PUBLICA TU FOLLETO**

manos a la obra

Luego de ver el tutorial, realiza un folleto muy atractivo que contenga ideas para resolver de manera pacífica una situación de conflicto escolar.

Resolución de Conflictos

Video: sugerencias para solucionar un conflicto  
Reconciliación,  
Reconstrucción y  
Resolución

Estrategias para afrontar un conflicto

¿Qué es un folleto?

Actividad para estudiantes

Video tutorial para elaborar un folleto

## Evaluación

En esta sesión se presentan algunos instrumentos de evaluación:

- Prueba de competencias ciudadanas, formulario de google para responder en línea.

- Reflexión grupal sobre las actitudes positivas que han mostrado los estudiantes para mejorar el ambiente escolar, propuesta para el aula de clase.
- Valoración de desempeño de competencias ciudadanas, encuesta de google para responder en línea.
- Grupos de enfoque: trabajo en equipo en el aula escolar para evaluar la pertinencia, eficacia, eficiencia, impacto y sostenibilidad del proyecto.

**Encuétrame**

En esta página se encuentra la información de contacto de los autores y colaboradores del sitio web.