



ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN  
AULAS DE CLASE DE EDUCACIÓN BÁSICA PRIMARIA



NANCY MILENA BONILLA PRIETO  
ADRIANA MILENA AYALA SUAREZ  
YULIETH ADRIANA BORRERO PUELLO

FACULTAD DE EDUCACIÓN  
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL  
CÚCUTA

2019

ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN  
AULAS DE CLASE DE EDUCACIÓN BÁSICA PRIMARIA



NANCY MILENA BONILLA PRIETO

ADRIANA MILENA AYALA SUAREZ

YULIETH ADRIANA BORRERO PUELLO

TUTOR: Dr. KLEEDER J. BRACHO P.

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO PRERREQUISITO PARA OPTAR  
POR EL TITULO DE PROFESIONAL  
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
PROGRAMA DE EDUCACIÓN  
SAN JOSE DE CÚCUTA

2019

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis hermanos que lo han vivido con orgullo. A Dios ya que nos dio la fuerza para llevar a cabo esta investigación él es nuestra guía en cada momento sin él no estaríamos en este paso tan importante de nuestras vidas. Nuestros padres por guiarnos y no dejarnos solas durante este camino, por enseñarnos que podemos ser mejor cada día y que los sueños con sacrificio y esfuerzo se pueden lograr.

Gracias a nuestros docentes de formación por cada una de sus enseñanzas, por transmitir conocimientos significativos y enriquecedores a nuestra formación académica, por enseñarnos amar nuestra formación y pero sobre todo hacernos entender que sin esfuerzo, nada vale la pena. El amor y la dedicación es lo que nos hace grandes personas.

A cada una de mis compañeras, con las que compartimos este maravilloso proceso, por las que estuvieron y las que ahora están, gracias por cada risa, enojo, llanto, peleas pero lo mejor fue formar una linda familia, llena de amistad, respeto y cariño. Gracias por cada consejo y palabras, que nos llenaron de aliento para terminar esta hermosa carrera, que nos llene de amor, pero sobre todo, nos hace más humanistas.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a las personas que nos apoyaron y creyeron en esta realización de esta tesis.

Br. Nancy Milena Bonilla Prieto, Br. Adriana Milena Ayala Suarez, Br. Julieth Adriana Borrero Puello, **ESTRATEGIAS PEDAGOGICAS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN AULAS DE CLASE DE EDUCACIÓN BÁSICA PRIMARIA.** Universidad de Pamplona. Facultad de Educación, Programa Licenciatura en Pedagogía Infantil. Cúcuta Colombia, (2019).

## RESUMEN

El presente estudio se realizó con el propósito de proponer estrategias pedagógicas para la solución de conflictos en las aulas de clase de la Institución Educativa Colegio Integrado Simón Bolívar, sede San Martín, Cúcuta, Norte de Santander, República de Colombia. La investigación descansó en las obras de Jares, (2013), Garcia, (2014) y Valenzuela (2017) entre otros. El presente estudio se encuentra asentado bajo la filosofía post positivista, metodológicamente se desarrolló como una investigación de método etnografía, con un diseño no experimental, de campo. La población estuvo representada por cinco (5) estudiantes y un (1) docente del grado 5to. Del Colegio Integrado Simón Bolívar Sede San Martín, Cúcuta, Norte de Santander. Para la recolección de información, se aplicó una entrevista de preguntas abiertas, constituida por diez (10) ítems versionado, el cual fue validado por el juicio de 3 expertos. Los datos recogidos se codificaron, permitiendo el análisis y discusión por categorías, sub categorías y atributos. Se concluye que los estudiantes presentan conflictos en el aula de clase por diferentes intereses que se presentan en el contexto y falta de acompañamiento del docente como agente mediador en solución de conflicto.

Palabras claves: Estrategias Pedagógicas, Solución de Conflictos, Aulas, Educación Básica.

Br. Nancy Milena Bonilla Prieto, Br. Adriana Milena Ayala Suarez, Br. Julieth Adriana Borrero Puello, PEDAGOGICAL STRATEGIES FOR THE SOLUTION OF CONFLICTS IN PRIMARY BASIC EDUCATION CLASS CLASSES. University of Pamplona. Faculty of Education, Degree Programme in Child Pedagogy. Cúcuta Colombia, (2019).

#### ABSTRACT

This study was carried out with the purpose of proposing pedagogical strategies for conflict resolution in the classrooms of the Simón Bolívar Integrated School Educational Institution, San Martín, Cúcuta, Norte de Santander, Republic of Colombia. The research rested on the works of Jares, (2013), Garcia, (2014) and Valenzuela (2017) among others. The present study is based on the post positivist philosophy, methodologically it was developed as a research of ethnographic method, with a non-experimental, field design. The population was represented by five (5) students and one (1) 5th grade teacher from the Simón Bolívar Integrated School in San Martin, Cúcuta, Norte de Santander. For the collection of information, an open-ended interview was applied, consisting of ten (10) versioned items, which was validated by the judgment of three experts. The data collected was coded, allowing analysis and discussion by categories, subcategories and attributes. It is concluded that the students present conflicts in the classroom due to different interests that are presented in the context and lack of accompaniment of the teacher as a mediating agent in conflict resolution.

Keywords: Pedagogical Strategies, Conflict Solution, Classrooms, Education Basic.

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>pp</b>
INTRODUCCIÓN	1
PROBLEMÁTICA	4
Contextualización del Objeto de Estudio	4
Formulación de la investigación	10
Propósitos de la investigación	10
Demarcación de la Investigación	11
Coordenadas de la Investigación	14
MARCO TEÓRICO	16
Antecedentes de la Investigación	16
Bases Teóricas	25
Estrategias pedagógicas	26
Tipos de Estrategias Pedagógicas	29
Aprendizaje Colaborativo	30
Aprendizaje discusión	32
Aprendizaje Basado en Problemas	34
Dimensión de las Estrategias	36
Creatividad	37
Flexibilidad	39
Lúdica	40
Solución de Conflictos	42

Medios Alternos	44
Negociación	45
Mediación	47
Conciliación	49
Fuentes de Conflicto	52
Fuentes Personales	53
Incompatibilidad	55
Estrés Ambiental	57
Marco Conceptual	59
Marco Contextual	61
Marco Legal	62
MARCO METODOLÓGICO	66
Naturaleza de la Investigación	66
Método	67
Diseño de la investigación	68
Escenario	70
Informantes Claves	70
Técnicas e Instrumento de Recolección de la Información.	71
Procedimientos para el Análisis de la Información.	73
Validez y Confiabilidad	74
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	76
Presentación y análisis de los resultados	76

Interpretación de las categorías emergentes.	80
Interpretación integradora de la Realidad Encontrada	101
ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO EN EL AULA DE CLASE	111
Introducción	111
Justificación	112
Propósito General	114
Propósitos Específicos	115
Estrategias para la solución de conflictos	115
Metodología	120
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	122
BIBLIOGRAFÍA	126

## LISTA DE TABLAS

	<b>pp</b>
1. Matriz de Análisis	64
2. Informantes Claves	71
3. Matriz 1	80
4. Matriz 2	103
5. Plan de Acción de la Propuesta	121

## INTRODUCCION

La situación colombiana actual tiene entre uno de sus características más importantes e desarrollo de la violencia como parte de la cultura nacional. Diariamente el país se entera de acontecimientos reveladores de la violencia como rasgo del conflicto que ya lleva más de sesenta años, con graves consecuencias para los ciudadanos en las diferentes regiones del país. Por eso es muy apreciada la necesidad de la paz y la democracia como el gran desafío de Colombia. Ante esa realidad, las miradas apuntan hacia la educación y el cumplimiento de la formación del ciudadano desde las aulas escolares, se eduque en valores que desarrollen la personalidad de los estudiantes en lo referido a la paz y la democracia. Es decir, es necesario educar desde el ámbito de las escuelas a los niños y las niñas, a los adolescentes y a los jóvenes para la sana convivencia, la fraternidad y la solidaridad como valores esenciales a fomentar en las aulas escolares.

De allí el interés por dar a conocer la realidad de la escuela, en especial, las frecuentes situaciones de conflictos que se presentan en forma diaria, en el caso de los niños y las niñas de nueve y once de edad. Lo preocupante es el suceder del conflicto entre los estudiantes lo que ha colocado al tema del conflicto como objeto de la atención escolar. Esta situación trae como consecuencia, revisar la labor educativa y contrarrestar los acontecimientos conflictivos escolares. En esta labor es importante promover la mediación pedagógica que puedan desarrollar los docentes en forma que se puedan controlar y prevenir los conflictos. En ese sentido, es importante promover la preparación docente de tal forma que ellos puedan cumplir, no solo con los procesos formativos de las

competencias que prevén los lineamientos educativos, sino también como atender a las dificultades del día a día, con el acierto pedagógico.

Es necesario estimular comportamientos de solidaridad, amistad y fraternidad, como logros de la atención que deben fomentar los docentes entre sus estudiantes. El siguiente trabajo de investigación tiene como propósito que los estudiantes que oscilan en edades de 9 a 11 años en las aulas de clase del Colegio Integrado Simón Bolívar de Básica Primaria, no vean el conflicto como la única manera de solucionar sus diferencias. Si no que encuentren una forma más fáciles y amenas para lograr llegar a un mutuo acuerdo, por eso los docentes deben estar en la capacidad de mediar antes esto conflictos como lo expresa Sánchez, (2013) profesionales que faciliten el clima para que las partes enfrentadas encuentren la necesidad de reconocer el conflicto, reformularlo y resolverlo. Teniendo en cuenta que el agente mediador es fundamental para llegar a un acuerdo.

Esta problemática se aspira a estudiar con el desarrollo de una investigación tipo enfoque cualitativo e investigación etnográfica, en el que participarán cinco (5) estudiantes y un (1) docente seleccionados de la mencionada institución, concebidos en forma intencional; a ellos se aplicará un instrumento tipo entrevista, diseñado para obtener los datos que serán interpretados en forma analítica. Por tanto, esta investigación, presenta en su Capítulo I, contextualización del objeto de estudio, formulación de la investigación, propósitos de la investigación, demarcación de la investigación y coordenadas de la investigación. En el Capítulo II, se explican los antecedentes (Antecedentes Internacionales, Antecedentes Nacionales, Antecedentes Locales). Bases Teóricas (Estrategias Pedagógicas, tipos de estrategias pedagógicas

Aprendizaje colaborativo, aprendizaje discusión, aprendizaje basado en problemas, dimensión de la estrategia, creatividad, flexibilidad, lúdica, solución de conflictos, medios alternos, negociación, mediación, conciliación, fuentes de conflictos, fuentes de conflicto, fuentes personales, estrés ambiental, incompatibilidad, estrés ambiental). El Marco Teórico, el Marco Contextual y el Marco Legal. En el Capítulo III, se presentan la metodología seleccionada para guiar el desarrollo de la investigación, que comprende la naturaleza del estudio, el escenario, los informantes, la técnica de recolección de información, el procesamiento y presentación de los datos, la validez, la confiabilidad y el desarrollo de la investigación.

# **CAPITULO I**

## **PROBLEMATICA**

### **Contextualización del Objeto de Estudio**

En las condiciones del mundo contemporáneo, en América Latina y el Caribe, Colombia es un país excepción en cuanto la desestabilidad política. Desde hace más de sesenta años vive un conflicto que afecta notablemente al desarrollo integral del país, pues ha originado un gran desequilibrio y también la inseguridad que crean dificultades para asegurar la posibilidad de impulsar una mejor calidad de vida para los ciudadanos Altmann (2011). Precisamente el conflicto esto resalta en el ámbito regional, como un grave problema para facilitar el desenvolvimiento de Colombia en el escenario del mundo actual, pues ha dado origen a consecuencias que debilitan su participación en el contexto de la globalización económica; por ejemplo, situaciones como la movilidad, el desplazamiento y la exclusión de su población, en especial, de las actividades del campo colombiano.

En estudio realizado por la Universidad del Rosario, (2011) en parte la migración de ciudadanos colombianos en su propio país, obedece a las consecuencias derivadas del conflicto armado, considerado como un problema de significativa importancia y expresado repetidamente como anhelo de la paz nacional y garantiza de la democracia, la concordia, la armonía y la fraternidad nacional. Igualmente, esta situación ha sido motivo de la atención de académicos, políticos e instituciones, quienes han formulado planteamientos con capacidad de lograr acuerdos que logren superar la difícil realidad del conflicto colombiano. Significa para Colombia poner en práctica una voluntad para fomentar entre la

ciudadanía, el tema de los derechos humanos hacia una pacificación donde se promueva la concordia nacional (Valenzuela, 2017).

En consecuencia, el progreso colombiano estará relacionado con las contribuciones que reduzcan la influencia del conflicto en todas sus facetas: terrorismo, delincuencia y guerra. Precisamente, en la actualidad el tema del conflicto es un acontecimiento altamente referido en los medios de comunicación social. Es una situación reveladora de las dificultades que confrontan los ciudadanos, a la vez ejemplo de la compleja situación socioeconómica y las penosas debilidades causadas por la magnitud de la pobreza. De esta manera, la paz tiene como principal reto, superar la situación bélica nacional, pues ocasiona pérdida de vidas humanas, el desalojo de territorios y el incremento de las problemáticas socioeconómicas, para afectar la estabilidad emocional de la colectividad nacional. La necesidad de la paz, ha llamado la atención a los organismos internacionales, por la manifestación de la aspiración por mejorar el nivel de vida del habitante colombiano.

Por tanto, la atención apunta hacia el desarrollo de una educación de calidad académica, cuya finalidad sea formar a los ciudadanos, de tal manera que asuman la situación del conflicto nacional, como un objeto de explicación que sensibilice su personalidad hacia la fraternidad, la solidaridad, el compromiso y la responsabilidad social. Dichos aspectos son importantes para llegar a formar ciudadanos de paz. Sin embargo, en la formación educativa, el problema social que más afecta el contexto escolar son los conflictos que subyacen en las relaciones interpersonales que se entretienen en el proceso de convivencia al interior de la comunidad educativa; en la actualidad, por cierto, destacan en las aulas escolares diversidad de estudiantes, generando un sin número de conflictos en las relaciones de convivencia, como un problema escolar de primer orden.

Actualmente el conflicto es un componente cotidiano influenciado por diversos factores manifestados por todos los niveles sociales, económicos y culturales generando en el ámbito escolar diversas consecuencias negativas a nivel físico, psicológico y social para el bienestar de los niños. Por lo tanto, estas consecuencias conllevan a desmejorar el rendimiento académico y la autoestima. Según “la enorme conflictividad, manifiesta y latente, que se da en la institución escolar, sólo cabe entenderla, desde la dialéctica entre la macro estructura del sistema educativo y las políticas generales hacia él orientadas y los procesos micro políticos que en el seno de cada centro escolar tienen lugar” Cuadros, (2005). Por tanto, la violencia se manifiesta en diversas formas para crear un ambiente complicado y difícil que se ha hecho una necesidad y ha reclamado opciones que ayuden a promover en la acción educativa, hacia la formación de los ciudadanos con conciencia hacia la paz, el orden y la confianza entre los habitantes del país.

Se impone educar desde la escuela la convivencia y la solidaridad como valores importantes (López, 2011). Por tanto, las instituciones educativas deben practicar estrategias de enseñanza y de aprendizaje para fomentar la democracia desde la formación de los niños y las niñas sobre la convivencia estable, pero también en paz y respeto. De acuerdo con lo que se conoce del conflicto en el ámbito escolar, ésta situación produce unos efectos o consecuencias negativas en los escolares con respecto a su desempeño académico, relación interfamiliar, contexto institucional y su calidad de vida. Se puede mencionar que los escolares de un comportamiento conflictivo probablemente van generar un bajo rendimiento académico debido a la falta concentración en las clases, incumplimiento en las entregas de trabajos o actividades y como tal en el ámbito institucional se propaga un ambiente escolar toxico para su proceso de enseñanza o aprendizaje.

En este sentido, “para mejorar la convivencia de los centros escolares se debe educar a los alumnos en habilidades sociales y emocionales, en la resolución positiva de los conflictos, en valores como el respeto, la responsabilidad y en estilos comunicativos” García, (2014). Para ello, los docentes deben trabajar todos estos aspectos desde el primer momento para así favorecer un buen clima en el aula y, en caso de darse algún conflicto, los escolares estarían preparados y serían capaces de resolverlo de forma no violenta”. En base a lo explicado, la presente investigación sobre estrategias pedagógicas para la solución de conflictos, pretende asumir como el problema a estudiar, a la situación que originan los conflictos que en forma cotidiana requieren de la mediación pedagógica. En lo específico, se estudiará en las aulas de clase del Grado 5 del Colegio Integrado Simón Bolívar de Básica Primaria sede San Martín,

En Cúcuta Norte de Santander, República de Colombia y busca estudiar el suceder de los conflictos y de qué manera podemos mediar casos en niños de edades de 9 a 11 años en busca de alternativas significativas que promueva la solución de conflictos en el aula. El motivo de estudiar este problema en la mencionada institución obedece a que hemos observado el suceder de inconvenientes de enemistad, antipatía, hostilidad, discordia y rivalidad, tanto en el aula de clase, como en el recinto de la institución. Desde nuestra perspectiva, observar esas conductas en forma común, nos ha llamado la atención, pues la escuela es la institución social donde deben adquirir conductas de tranquilidad, respeto. Asimismo, es fácil apreciar que esos comportamientos son realmente obstáculos que impiden el aprendizaje significativo y esto causa que los niños no se interesen por la adecuada formación educativa, pues se trata de un aspecto que perjudica su desarrollo formativo, tanto en el ámbito social y comunitario como en el escolar.

Por tanto, hemos considerado que se trata de un problema de interés educativo que amerita de respuestas que mejoren el comportamiento de los niños con la aplicación de estrategias pedagógicas que contribuya a la formación integral que se aspira fomentar ante la complejidad de la actual realidad histórica colombiana. Es comenzar por el aula de clase con iniciativas pedagógicas que echen las bases de la transformación educativa y con la capacidad de contribuir a la formación de los ciudadanos para la vida democrática y en paz. La importancia de reconocer los problemas en el aula, conllevan a mejorar las alternativas para la solución. De allí la atención en ejercitar la solución de conflictos en el aula clase, de tal manera prestar atención, a los conflictos y a sus elementos más visibles, como el lenguaje, tanto verbal como no verbal, que utilizamos para atender la resolución del conflicto.

En sus comportamientos y acciones, entre otros García, (2014). El agente mediador despliega acciones que contribuya a mejorar los problemas que se presentan en el aula. Lo preocupante es que esta situación problemática es que sigue prevaleciendo en el ámbito escolar, a pesar de la participación activa de los docentes para controlarlas, con el uso de la experiencia personal y en algunos casos. Por habilidades y destrezas adquiridas por organismos departamentales. También se dice en las escuelas que los docentes no sabemos cómo intervenir o mediar ante una situación de éstas; por ende, se hace necesario revisar la aplicación de las estrategias pedagógicas aplicadas para atender los conflictos escolares. Es necesario dar soluciones prontas respuestas a las diversas situaciones de conflicto ocurridas en el proceso educativo mediante estrategias de mediación integrales y radicales.

Se trata de innovar la función educativa con más coherencia y pertinencia con el análisis de los motivos que originan los conflictos como objetos de estudio en la diaria actividad del aula de clase Zubiría, (2006). Por eso es importante inculcar en los escolares el diálogo y mediaciones ante cualquier inconveniente, problemática que se presente en el aula de clase para no generar conflictos entre pares mediante charlas educativas, videos instructivos, representaciones mentales, dramatizados donde abarque la importancia de los valores como el respeto, tolerancia, amabilidad y comprensión. Por consiguiente, una rápida intervención por partes de los actores involucrados en la problemática se obtendrá resultados óptimos y se puede prevenir que estos conflictos internos a nivel escolar se puedan trasladar a conflictos más fuertes tales como violencia familiar, de género, que están asociado a la delincuencia común.

A comienzo del nuevo milenio, se planteó, por ejemplo, que en la enseñanza de las ciencias sociales, en Colombia, se debería explicar la realidad sociohistórica del país, en procura que los estudiantes se fueran formado la idea de mejorar su calidad de vida; en especial, aprender a solucionar los conflictos, detectados en su comunidad Castro Valderrama; Torres Carrillo y Agudelo Colorado, (2002). En efecto, el tratamiento pedagógico de los problemas sociales estaría contribuyendo a echar las bases de una transformación sensibilizadora de la conciencia crítica y constructiva. Pero del mismo modo, fomentar las iniciativas para solventar las dificultades del mundo de lo inmediato; es decir, de sus comunidades. El propósito es echar las bases de la presencia y resolución de los conflictos,

A partir desde los propios escenarios comunitarios donde la sociedad vive su complejidad y repercusiones en forma cotidiana, como situaciones que se pueden calificar como normales para el colectivo para habitante de la comunidad. De esta forma, pensamos se estará dando una contribución pedagógica hacia la paz nacional y a una formación educativa para mejorar las causas que generan los conflictos.

### **Formulación de la investigación**

Al considerar como problema de la investigación a la necesidad de aplicar estrategias para la solución de conflictos en aulas de clase de educación básica primaria, el estudio se ha formulado la siguiente pregunta: ¿Qué estrategias pueden contribuir a la solución de conflictos en las aulas de clase del Grado Quinto de la Institución Educativa Colegio Integrado Simón Bolívar, sede San Martín, Cúcuta Norte de Santander República de Colombia?.

### **Propósitos de la investigación**

#### **Propósito General**

Proponer estrategias para la solución de conflictos en las aulas de clase del Grado Quinto de la Educación Básica Primaria, del Colegio Integrado Simón Bolívar, sede San Martín, Cúcuta Norte de Santander República de Colombia

### **Propósitos Específicos**

- Identificar los conflictos que se presentan en las aulas de clase del Grado 5to del Colegio Integrado Simón Bolívar, sede Cúcuta.
- Diseñar estrategias para la solución de conflictos identificados en las aulas de clase seleccionadas.
- Implementar las estrategias diseñadas para la gestión del conflicto a través de la mediación pedagógica en el aula de clase.
- Valorar resultados obtenidos de la implementación de estrategias de resolución de conflictos en los estudiantes del Grado 5to, Colegio Integrado Simón Bolívar sede Cúcuta.

### **Demarcación de la Investigación**

La importancia del estudio obedece al tratamiento del tema de la conflictividad, como un problema que revela la existencia del conflicto social en los centros educativos por causa de diversa índole. De allí el interés por asumir esta circunstancia como objeto de estudio en una institución escolar de la ciudad de Cúcuta: El Colegio Integrado Simón Bolívar de Básica Primaria. El motivo es considerar que la educación, es un derecho humano que demanda la exigencia de la formación de la personalidad de los estudiantes para la sana convivencia, concordia y paz, de tal manera de coexistir en confraternidad con nuestros semejantes en forma armónica y respetuosa. El estudio, teóricamente, valora la educación entendida como una labor formativa donde los ciudadanos pueden obtener los

conocimientos y las prácticas para desarrollar los comportamientos de personas conscientes, críticos y constructivos.

Este aspecto alcanza cada vez más importancia en la actualidad, ante la presencia de la acentuada conflictividad escolar dada a conocer por los medios de comunicación social en forma cotidiana. Significa que es necesario que la escuela como institución social, desarrolle su tarea formativa al resaltar las relaciones entre educación y desarrollo, la necesidad del ejercicio, goce y protección de los derechos. Igualmente, metodológicamente, la conflictividad escolar requiere de la aplicación de una acción investigativa que aborde las formas de violencia que caracterizan a los conflictos escolares que ocurren en los colegios. Eso supone acudir a las aulas de clase para aplicar instrumentos de recolección de datos que faciliten datos para analizar el nivel de conflictividad, Como de la propuesta de una estrategia pedagógica que contribuya a mejorar los conflictos y mediaciones pedagógicas.

En el grado 5to de la institución El Colegio Integrado Simón Bolívar de Básica Primaria. Eso facilitará enseñar a con estrategias pedagógicas a los alumnos para que aprenden a resolver los conflictos de manera adecuada y a reconocer que la presencia de conflictos no trae nada positivo para nuestro entorno, tanto social como escolar, aunque es normal que surjan conflictos en el día a día, lo importante es saber cómo afrontarlos. En lo práctico, el estudio pretende contribuir a mejorar la calidad del sistema educativo en el sentido de fomentar bases comunicativas que instauren óptimas relaciones interpersonales y un clima laboral adecuado. El propósito es colocar en el primer plano a la poca mediación que existe entre educando- educando causa que interviene negativamente en el proceso de enseñanza y de aprendizaje

En las prácticas educativas actuales se ha descuidado la enseñanza de cómo aprender a ser y a convivir, lo cual ha llevado a que en el manejo de conflictos en entornos escolares primen las vías sancionatorias en oposición a otros métodos más creativos que desestimulen la cultura de la violencia (Villalba, 2016). Al respecto, se propone alternativas en las que se busque la creación de espacios más democráticos y se implemente la práctica de valores. En lo social, se puede decir que en las instituciones educativas han dejado a un lado la importancia que conlleva educar para la vida es decir no solo llenarlos de conocimientos sino de involucrarlos en el sentido como personas ponernos en el lugar del otro y saber que por las circunstancias por la que la otra persona está pasando no son las mejores y no aprovecharme de eso y sacar ventaja para beneficio propio. Por esta razón resaltamos la importancia social de esta investigación porque ayuda tanto a los estudiantes,

Como a los docentes a mejorar la forma de solucionar los conflictos, con una mediación, coherente y además con impacto social, porque pueden ser implementadas en todos los grados del Colegio Integrado Simón Bolívar, sede San Martín, Cúcuta, adecuando las estrategias en el proceso de solución de conflictos de acuerdo a las edades de los educandos, transformando su manera de pensar y de cómo solucionar los problemas de manera sana. Medina, (1991). En lo institucional, el estudio pretende ayudar a la institución educativa Colegio Integrado Simón Bolívar, sede San Martín, Cúcuta, con una estrategia que pueda contribuir a que el proceso de mediación pedagógica se convierta en un elemento estable en el centro escolar. Eso trae como consecuencia, ayudar a aportar con una mediación pedagógica que permita a la institución aminorar los problemas escolares reveladores de conflictos.

Por una situación de estabilidad que garanticen el mejoramiento de la calidad institucional, donde la mediación pedagógica es capaz de tratar los conflictos en forma diferenciada en cuanto las faltas graves o delitos que, por ende, requieren otro tipo de tratamiento. De lo anterior se puede llegar a la conclusión que todas las instituciones educativas deben tener como requisito elementos o mediadores para la resolución de conflictos e implementar mesas de diálogos donde las partes se pongan de acuerdo para solucionar sus diferencias. En lo pedagógico, ayuda tanto a los estudiantes, como a los docentes a mejorar la forma de solucionar los conflictos, con una mediación pedagógica, coherente y además con impacto social, porque pueden ser aplicadas en los grados Que ofrece la institución educativa Colegio Integrado Simón Bolívar, sede San Martín, Cúcuta.

Esto podrá contribuir a mejorar el proceso de solución de conflictos de manera sana. Por este motivo, ante el reto de mejorar los altos niveles de conflictividad en las instituciones a través y, en muchos casos, en las comunidades. Esta investigación posee viabilidad ya que cuenta con un bagaje consolidado a través de la experiencia empírica que se vivió durante los procesos de investigación formativa y la experiencia científica. Se trata que las autoras de la investigación hayan sido actores protagonistas de la vivencia del conflicto en centros educativos de la ciudad de Cúcuta. En cuanto a las teorías que se trataron en el transcurso de los semestres ya cursados, a su vez es factible por que se cuenta con el permiso autorizado de las directivas de la institución, con los recursos y el tiempo disponible para la ejecución de esta, y el establecimiento se encuentra dentro de la ciudad de Cúcuta lo cual proporciona la fácil accesibilidad a él.

## **Coordenadas de la Investigación**

La línea de investigación del presente estudio se centra en la línea Infancia y Educación del Programa de Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona. La delimitación de esta investigación se ajusta en lo espacial en el grado 5to de la Institución Educativa Colegio Integrado Simón Bolívar, sede San Martín, del Municipio San José de Cúcuta, Norte de Santander, República de Colombia.

En esa institución es posible identificar estrategias que puedan ayudar a la solución de conflictos, con la aplicación de una mediación adecuada, porque se evidencia un alto índice de conflictos en el aula, lo cual afecta el entorno escolar. Su realización está basada en una delimitación temporal entre abril del 2018 a junio del 2019, Para su desarrollo, toma en consideración los aportes de: Jares, (2013), García, (2014) y Valenzuela (2017).

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes de la Investigación**

##### **Internacionales**

En relación al aspecto internacional se ubican los siguientes estudios que soportan este proyecto investigativo Villalta, (2018), en Chile, realizó una investigación llamada “Conversación y mediación del aprendizaje en aulas de diversos contextos socioculturales”, teniendo como objetivo analizar la estructura dialogal del salón de clase en diferentes contextos socioculturales. Por consiguiente, la metodología utilizada fue la observación de clases reales de 15 profesoras de primero de básica primaria en escuelas de contexto urbano y rural de Chile. Se realizó análisis de la conversación (AC), y de criterios de experiencia de aprendizaje mediado basado en el enfoque cuantitativo (EAM) Se empleó estadística no paramétrica, En los resultados se encontró: a) la gestión del tiempo depende del contexto directo de aula; b) hay asociación significativa entre conversación y criterios de EAM según contexto.

Las aulas urbanas se caracterizan por conversaciones expositivas, regulativas y cooperativas, relacionados con EAM de intencionalidad y reciprocidad, trascendencia, planificación, regulación y autocontrol, y desafío. En tanto las aulas rurales se caracterizan por: conversaciones Co-formadas, explicativas y colaborativas asociadas con EAM, significado, trascendencia e individualización.

Estos diferentes patrones dialogales permiten promover el aprendizaje autónomo desde la realidad de cada escuela. En relación con la investigación citada anteriormente, da un gran aporte debido a que la mediación pedagógica está presente en las aulas de clase donde el docente es un mediador y esto no solo ayuda a mejorar el conflicto que se genera en los estudiantes sino también genera nuevos conocimientos que así mismo mejoran la conducta teniendo como principal aliado las clases “conversacionales” que es similar a la generación del dialogo para llegar a una sana convivencia en el entorno educativo.

Otro antecedente internacional de gran relevancia para esta investigación es de Sacristan, (2015) en la Universidad de Valladolid de España, llamada “Resolución de conflictos en la escuela: la mediación”, para la obtención del título profesional en educación infantil. Se basa en el estudio teórico sobre los conflictos. La resolución de ellos para llevar a cabo una propuesta de intervención educativa sobre la resolución de los conflictos en la escuela.

A través de la propuesta se mejora la convivencia en las aulas, las relaciones interpersonales, favorecer el respeto para así prevenir los conflictos. Por lo tanto, los objetivos fueron: a) Investigar acerca de la resolución de conflictos en el aula; b) Realizar una propuesta para prevenir y actuar ante los conflictos interpersonales en Educación Infantil; c) Conocer y ofrecer distintas estrategias para la resolución de los conflictos como el dialogo, mesas redondas, trabajo cooperativo. d) Ser consciente de la importancia que tiene el saber resolver un conflicto de manera pacífica y saber aprovechar lo que el mismo nos ofrece. Para ello utilizó una metodología cuantitativa, con una serie de intervenciones didácticas en la cual dio como resultado intervenciones que mejoran en los estudiantes las

relaciones interpersonales y así mismo el clima y ambiente del aula, lo cual mejora el conflicto escolar.

Como último antecedente internacional se encontró: Pérez de Guzmán A., (2013), titulada su investigación “Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción”, realizada en Sevilla, España. Los investigadores expresan que el incremento de comportamientos agresivos y violentos en las escuelas es una realidad en estos últimos años caracterizados por profundas transformaciones sociales, en donde la escuela como institución socializadora debe responder a las demandas de la sociedad. Sus objetivos se centran en conocer los conflictos y conductas violentas que existen en las aulas, formar a los profesores ante esta situación a través de la investigación-acción, aplicar técnicas de grupos para detectar y resolver dichas conductas, elaborar propuestas de prevención de conductas conflictivas para favorecer un buen clima educativo y realizar propuestas concretas para promover la educación para la convivencia.

De tal manera la metodología cuantitativa les ha permitido obtener datos generales sobre la visión que poseen los sujetos, al respecto se ha posibilitado explicar algunos datos que pretenden un conocimiento nomotético y ejercer una investigación positivista. Para ello, se ha recogido información de un total de (41) centros educativos por todo el territorio español. La muestra objeto de estudio está constituida por alumnos y profesores de primaria y secundaria. Se opta por una perspectiva multimétodo; se ha utilizado grupos de discusión, cuestionarios y técnicas de grupos en un proceso de investigación-acción, para reflexionar acerca de la práctica diaria docente y detectar y analizar las distintas conductas conflictivas del alumnado. Para finalizar con propuestas concretas para prevenir las conductas violentas

y fomentar la convivencia. Se trata de una investigación que supuso involucrarse en los acontecimientos del aula de clase,

Para desde allí, indagar sobre el conflicto y la violencia escolar. En este caso dicha investigación da soporte a nuestro proyecto investigativo porque implementan siete (7) aspectos claves para mejorar la conducta escolar a causa de la falta de hábitos de estudios, por medio de normas y valores que permiten generar dialogo entre las partes afectadas, Con esto se busca que los estudiantes generen soluciones.

### **Antecedentes Nacionales**

En los antecedentes nacionales se encontró la investigación de Baldovino & Reyes, (2017), realizada en Barranquilla, Atlantico, llamada “Estrategias de resolución de conflictos en el aula para el reconocimiento de los derechos humanos (DDHH)”, en el marco de la enseñanza de las ciencias Sociales y competencias ciudadanas en estudiantes de quinto grado de primaria de instituciones educativas de la ciudad de Barranquilla” para la obtención del título de maestría en educación con énfasis en ciencias sociales. En este caso, la investigación tiene como objetivo general es implementar una secuencia didáctica que busca promover estrategias de resolución de conflictos en el aula para el reconocimiento de los derechos humanos (DDHH) en el marco de la enseñanza de las ciencias Sociales y competencias ciudadanas en estudiantes de quinto grado de primaria de instituciones educativas de la ciudad de Barranquilla.

Por otra parte los objetivos específicos son: a) Identificar referentes teóricos sobre las estrategias de resolución de conflictos en el aula para el reconocimiento de los derechos humanos (DDHH) desde la enseñanza de las ciencias sociales y las competencias

ciudadanas en estudiantes quinto grado de básica primaria; b) diseñar una secuencia didáctica que promueva estrategias para la resolución de conflictos en el aula para el reconocimiento de los derechos humanos (DDHH) desde la enseñanza de las ciencias sociales y las competencias ciudadanas en estudiantes quinto grado de básica primaria; c) plantear una secuencia didáctica que promueva estrategias para la resolución de conflictos en el aula para el reconocimiento de los derechos humanos (DDHH) desde la enseñanza de las ciencias sociales y las competencias ciudadanas en estudiantes quinto grado de básica primaria;

Por otro lado, d) Evaluar la secuencia didáctica implementada que promueve estrategias para la resolución de conflictos en el aula para el reconocimiento de los derechos humanos (DDHH) desde la enseñanza de las ciencias sociales y las competencias ciudadanas en estudiantes quinto grado de básica primaria. Por lo tanto, la metodología que implementaron fue mixta ya que describen e interpretan los instrumentos aplicados de forma cualitativa y cuantitativa, arrojando como resultado que para la resolución de conflictos la estrategia que se plantearon los investigadores fue a partir del reconocimiento de los derechos humanos, lo cual fomenta una conducta positiva implementando estrategias didácticas como los juegos y otro tipos de materiales que permiten una convivencia escolar más sana enfocada en las ciencias sociales y competencias ciudadanas. Ya que son estrategias que ayuda a mejorar conflictos entre los estudiantes.

En relación con la investigación citada anteriormente da gran aporte porque implementa estrategias para la resolución de conflictos que se presentan en el aula de clase, basados en los reconocimientos de los derechos humanos. En la investigación de las autoras Machado y Hernández.(2014) en Santa Marta, llamada “Estrategias pedagógicas para la

solución de conflictos escolares”, el cual es un artículo producto de Investigación de la Maestría donde se plantean examinar situaciones de convivencia escolar, teniendo en cuenta a los estudiantes que generan situaciones conflictivas que afectan sus interrelaciones personales y por consiguiente su rendimiento académico. Esta problemática se observan en la Institución Educativa Distrital “Nicolás Buenaventura, en la ciudad de Santa Marta, situación que fue diagnosticada, a través de los resultados obtenidos por tres encuestas cerradas.

Por consiguiente, una dirigida a la muestra de 35 estudiantes, del 6° grado de básica secundaria, entre 10 a 13 años, otra a los 7 docentes que tienen relaciones académicas con ellos y la tercera, aplicada a los padres de familia. Validadas por docentes expertos en temas de conflictos estudiantiles y por un Ingeniero Industrial, Magíster en Estadística, Universidad Simón Bolívar. plantearon, entonces la necesidad de realizar el diseño de una cartilla, que incluye estrategias pedagógicas que contribuyan a la solución pacífica de los conflictos escolares, que se presentan en la Institución en mención. El trabajo se fundamentó en el paradigma empírico analítico, de corte cuantitativo, en la cual las estrategias, fueron elementos fundamentales en la búsqueda de soluciones pacíficas, negociadas y consensuadas en el ámbito escolar, capaces de conciliar las divergencias que puedan surgir en el compartir cotidiano.

Por otro lado, se encontró la investigación de Campos, Jurado, & Rivera (2017), llamado “Estrategias para la resolución del conflicto escolar entre los estudiantes de grado cuarto de la I.E.D reino de holanda” en Bogotá, realizado optar al Título de Especialista en Informática para el Aprendizaje en Red. 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 tiene como objetivo implementar 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 la 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 del conflicto.

Si bien la propuesta arrojó un balance final 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.

Es importante implementar estrategias en las aulas de clases donde se involucren las familias, debido a que estas son el eje fundamental en el desarrollo tanto social como personal de educando; es decir, la integración familia, comunidad-escuela, es una interrelación de fundamental importancia en la convivencia sana, humana y social. De lo anterior se puede decir, que la familia es fundamental en el diario vivir de los educandos.

## **Antecedentes Locales**

En el ámbito local se encontró la investigación Gamboa, Ortiz & Muñoz. (2016), realizada en Cúcuta, titulada “Violencia en contextos escolares: percepción de docentes sobre manifestaciones de violencia en instituciones educativas en Cúcuta-Norte de Santander”; la metodología que implementaron fue cuantitativa – descriptiva en los resultados sobre las percepciones de 823 profesores en torno a manifestaciones de violencia en las instituciones objeto de estudio. Se utilizó como instrumento el Cuestionario de Buss y Perry (1992), adaptándose las preguntas con el propósito de fundamentar de manera válida y confiable los resultados obtenidos. Así mismo, construyeron un instrumento con preguntas de opción de respuesta múltiple para complementar la escala Likert. Los resultados muestran que los estudiantes no solo se agreden entre sí, también se evidencian agresiones entre estos y los docentes.

El aporte de esta investigación es de gran importancia porque es implementada en Cúcuta norte de Santander, ciudad en la cual se va a desarrollar la investigación y esto me ayuda ver la perspectiva que se tiene sobre los conflictos en el aula de clase y de manera se puede desarrollar estrategias para mejor dichos conflictos que se presentan. Por otra parte, el autor Guevara, (2017), en el municipio de Ocaña, realizó la investigación llamada “Aplicación de la ley 1620 de 2013 norma que regula la convivencia escolar en la institución educativa José Eusebio caro de Ocaña, Norte de Santander”, para la obtención del título profesional de abogado. Lo realizo con el objetivo general de Determinar la Aplicación de la Ley 1620 de 2013 Norma que regula la convivencia escolar en la Institución Educativa José Eusebio Caro de Ocaña, Norte de Santander. En los objetivos específicos planteó:

a) Analizar la aplicación de la ley 1620 de 2013 en el manual de convivencia de la Institución Educativa José Eusebio Caro de Ocaña; b) Identificar las causas de la aplicación e inaplicación de la ley 1620 de 2013 en la Institución Educativa José Eusebio Caro de Ocaña, Norte de Santander; y c) Emitir un diagnóstico respecto de la aplicación de la ley 1620 de 2013 en la Institución Educativa José Eusebio Caro. La investigación la aplicó con una metodología cuantitativa de tipo descriptivo dando como resultado que la aplicación de la ley de acuerdo al manual de convivencia, pero este aún no ha sido aprobado, lo cual generó un impacto negativo frente a las posibles consecuencias mientras se estudia y aprueba el nuevo documento. Se evidenció el compromiso del Colegio con la implementación de la norma. De ello da evidencia su nuevo manual de convivencia, sin embargo, requiere de una mayor profundización en el tema y campañas más directas para dejar un mensaje de conciencia en los estudiantes y mitigar el fenómeno que desencadena tantas problemáticas en nuestros niños, niñas y/o adolescentes. Por lo tanto, ayuda a mejorar la conducta y la disciplina.

Como otro antecedente, se cita a Parada & Olivares. (2017), en la ciudad de Cúcuta, realizaron la investigación llamada “Determinantes sociales y logro académico de escolares del municipio de Cúcuta”. Tuvo el objetivo de Identificar los determinantes sociales en el rendimiento académico en un grupo de escolares del municipio de Cúcuta Colombia. La metodología que implementaron en el estudio fue cuantitativo-descriptivo, realizado en una institución educativa de la ciudad de Cúcuta, Colombia; utilizaron el instrumento determinantes sociales y rendimiento académico en escolares, al cual se le realizaron pruebas de contenido y de confiabilidad; está constituido por tres dimensiones de la siguiente manera: una primera que agrupa Determinantes Intermediarios, una segunda

referente a Rendimiento Académico y una tercera que identifica Determinantes Estructurales.

Los resultados arrojados identificaron que los determinantes sociales que interfieren en el logro académico de los escolares. Estos incluyen tanto los de tipo personal, especialmente en relación con el estado nutricional pues se evidencia tendencia de crecimiento descendente en estudiantes con repotencia escolar, así como algunos relacionados con el entorno familiar, político y social. Es importante tener en cuenta los diferentes antecedentes donde se mencionan una serie de temas que están enfocados en la solución de conflictos escolares para fortalecer el rendimiento académico y así mismo las competencias ciudadanas que deben tener los estudiantes para una Sana convivencia dentro del aula de clase, el docente debe trabajar como mediador en este proceso para generar diferentes tipos de aprendizajes.

### **Bases Teóricas**

Colombia como país ha vivido más de sesenta años una violencia que no parece detenerse. De allí el interés por los gobiernos desde el siglo XX, dar importancia al desarrollo de una educación que ayude a mejorar las condiciones de la paz y la democracia. Se trata de una educación para superar el conflicto, pero partiendo del mejoramiento de la formación cívica en las aulas escolares. Es de interés comenzar por la escuela para evitar, controlar y disminuir a su mínima expresión los actos conflictivos que ocurren entre los estudiantes en forma común y diaria, pues eso conduce a convertir el conflicto como algo normal, cuando por el contrario facilita servir para complicar la estabilidad estudiantil.

Igualmente, se impone que las escuelas eviten fortalecer valores como la competencia y la violencia.

Por tanto, quienes investigamos esta problemática, pensamos que debemos contribuir en el desempeño de la profesión, una labor formativa que permita evitar la conflictividad como una amenaza para el fomento de una educación de calidad. De allí que debemos fomentar entre los niños y las niñas, conductas de afecto, solidaridad y fraternidad, en la labor del aula de clase y contribuir con una educación para evitar el conflicto en el espacio escolar. Por eso nos hemos motivado a investigar esta problemática en una institución escolar en la ciudad de Cúcuta, pues al visitar el Colegio, hemos apreciado actos conflictivos que aparentemente pueden ser resueltos en forma rápida, pero no hay esa intención, sino que la institución vive esa situación con mucha normalidad, cuando deberían ser resueltos en forma inmediata.

Lo motivante para la investigación es que diariamente el conflicto se manifiesta en diversas formas y ocurre en diversos lugares para convertirse en un grave problema social. Pero llama mucho la atención que los medios de comunicación social den a conocer casos de conflictos en escuelas que, en principio, actúan los estudiantes y luego, el conflicto se magnifica con la presencia de los padres y representantes. Por eso pensamos que el conflicto debe prevenirse con una labor formativa desde el aula de clase en base a la conversación amena en forma grupal, prestando atención a los casos por muy sencillos que ellos sean. Es actuar rápidamente y evitar que se prolongue ocasionando más dificultades como también otros problemas. En consecuencia, teóricamente, el estudio asume como sus bases teóricas, a los siguientes fundamentos:

## **Estrategias Pedagógicas**

Con el desarrollo de la ciencia y la tecnológica en el mundo actual, un tema de interés en el mejoramiento de la calidad formativa de los estudiantes en las instituciones educativas es aplicar estrategias de enseñanza y de aprendizaje que motive a los estudiantes a obtener una formación educativa más relacionada con las condiciones de la época. De allí que, en el proceso para resolver conflictos, se impone innovar las estrategias de aprendizaje.

Según Monereo, (2000) las estrategias de aprendizaje son aquellas actividades propuestas por el docente para facilitar el proceso formativo de sus estudiantes, con el propósito de obtener el mayor beneficio pedagógico en la labor escolar en forma provechosa, productiva y eficiente, es decir, con las estrategias se pretende mejorar la calidad formativa que se ofrece en el aula de clase, pues los estudiantes deben participar en forma activa y protagónica en la resolución de los conflictos en la escuela.

Por otro lado, Cuadros (2005) define que las estrategias de aprendizaje son secuencias de procedimientos o planes orientados hacia la consecución de metas de aprendizaje, mientras que los procedimientos específicos dentro de esa secuencia se denominan tácticas de aprendizaje. En este caso, las estrategias serían procedimientos de nivel superior que incluirían diferentes tácticas o técnicas de aprendizaje, desde fundamentos pedagógicos coherentes para superar las condiciones que generan los conflictos en el aula de clase.

Para Fe y Alegria (2004), las estrategias de aprendizaje la definen como la posibilidad de facilitar el aprendizaje reflexivo, analítico y crítico de tal manera de aprovechar la actitud de estudiante y de sus formas de pensar y actuar, en especial, saber trabajar en equipo. Es entonces la oportunidad para que el individuo aprenda en igualdad de

oportunidades, que se ofrezcan las herramientas y disposiciones no limitadas por ideologías dominantes.

En función de lo expresado, para Monereo (2000) las estrategias de aprendizaje son aquellas actividades propuestas por el docente para facilitar los procesos formativos de sus estudiantes, con el propósito de obtener el mayor beneficio pedagógico en la labor escolar en forma provechosa, productiva y eficiente, de la misma manera Cuadros (2005) define que las estrategias de aprendizaje son secuencias de procedimientos o planes orientados hacia la consecución de metas de aprendizaje, mientras que los procedimientos específicos dentro de esa secuencia se denominan tácticas de aprendizaje, por ende Fe y Alegria (2004) define las estrategias de aprendizaje como la posibilidad de facilitar el aprendizaje reflexivo, analítico y crítico de tal manera de aprovechar la actitud de estudiante y de sus formas de pensar y actuar, en especial, saber trabajar en equipo. Es entonces la oportunidad para que el individuo aprenda en igualdad de oportunidades.

Por último, Fe y Alegria (2004) define las estrategias de aprendizaje como la posibilidad de facilitar el aprendizaje reflexivo, analítico y crítico de tal manera de aprovechar la actitud de estudiante y sus formas de pensar y actuar. Por tanto, se deben utilizar aquellas estrategias cuyo propósito sea activar la participación estudiantil en su aprendizaje y construir la disciplina como resultado de su protagonismo constructivo y reflexivo. En este caso, desde esta perspectiva, se abre la posibilidad para contrarrestar el desarrollo del conflicto con el fomento del aprendizaje crítico y constructivo.

Para las investigadoras, la solución de los problemas trae como consecuencia activar nuestra participación en las actividades de observación a los acontecimientos del aula de clase donde es común distinguir un conflicto de una broma estudiantil. En nuestro caso,

consideramos que es importante tomar en cuenta los casos conflictivos, apreciar su desarrollo, intervenir en su desarrollo y proponer actividades de aprendizaje

### **Tipos de Estrategias Pedagógicas**

Para realizar estrategias se debe tener en cuenta aspectos como una planificación en el proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes; La habilidad de brindar opciones para resolver el conflicto. lo cual implica un conjunto de decisiones que el educador debe tomar de manera consciente y reflexiva, con relación a las técnicas y actividades que puede utilizar para llegar a las metas de su curso. Teniendo en cuentas las perspectivas de los educandos para alcanzar dicho propósito. De acuerdo con Díaz y Hernández (2014), “las estrategias son todas aquellas que sirven para activar y apoyar los procesos de aprendizaje” (p. 239). Para los citados autores las estrategias didácticas son el conjunto de procedimientos, apoyados en técnicas de enseñanza que tienen por objeto llevar a un buen término la acción didáctica, es decir, alcanzar los objetivos de aprendizaje propuestos.

En la opinión de Monereo, (2000) con las estrategias de aprendizaje el docente facilita los procesos formativos en forma provechosa, productiva y eficiente, igualmente, Cuadros (2005) define que las estrategias de aprendizaje son secuencias de actividades que orientan su esfuerzo formativo hacia nuevos logros y contribuciones educativas que pueden ayudar a comprender la complejidad de las situaciones conflictivas en el aula de clase.

En pocas palabras, para Díaz y Hernández (2014), las estrategias son todas aquellas que sirven para activar y apoyar los procesos de aprendizaje, mientras que en la opinión de Monereo (2000), con las estrategias de aprendizaje el docente facilita los procesos

formativos en forma provechosa, productiva y eficiente, y por último Cuadros (2005), define que las estrategias de aprendizaje.

Son secuencias de actividades que orientan su esfuerzo formativo hacia nuevos logros y contribuciones educativas que pueden ayudar a comprender la complejidad de las situaciones conflictivas en el aula de clase. reconocer la causa del conflicto, o sea, las palabras o acciones que inmediatamente provocan en usted una reacción emocional como el enojo o la ira. Una vez reconocida la causa del conflicto será más fácil controlar las emociones. Al respecto, se considera que las estrategias son el conjunto de procedimientos, que apoyados en técnicas de enseñanza asumen la responsabilidad y el compromiso para desempeñar una labor pedagógica en atender los conflictos, evitar la violencia y echar las bases para formar a un ciudadano consciente de la necesidad de vivir en paz y democracia. En consecuencia, se trata de mejorar la calidad formativa de la acción didáctica, es decir, alcanzar los objetivos de aprendizaje propuestos.

En resumen, Cuadros (2005), define que las estrategias de aprendizaje son secuencias de actividades que orientan su esfuerzo formativo hacia nuevos logros y contribuciones educativas que pueden ayudar a comprender la complejidad de las situaciones conflictivas en el aula de clase. Con lo anterior, se expresa que, mediante actividades se puede llegar a un determinado problema, si se aplica una estrategia adecuada para una solución. Para las investigadoras, aprecian la importancia de las estrategias didácticas, pues son uno de los aspectos esenciales y de fundamental importancia en nuestra tarea formativa y en el desarrollo de las actividades de clase. Por tanto, su uso adecuado y oportuno, nos ayuda a manejar con certeza el logro de los objetivos de la enseñanza y del aprendizaje. Así, aportando un aprendizaje significativo y eficaz en la formación de los estudiantes.

## **Aprendizaje Colaborativo**

Para emprender un aprendizaje colaborativo se debe apreciar ciertos atributos al momento de desarrollar un proceso formativo donde el aprendizaje se construye en la convivencia participativa y protagónica entre alumnos quienes conforman un grupo de trabajo. Es entonces una posibilidad para el debate y la conversación en torno a un aspecto el cual genera el compartir del colectivo estudiantil. En la perspectiva de González y Díaz (2005), los fundamentos del aprendizaje colaborativo, lo definen como compuesto por los siguientes elementos: Consenso a través de la colaboración en el aprendizaje; Participación voluntaria en el proceso; Aprendizaje no fundacional; se trabajan preguntas con respuestas debatibles, que no son únicas; Cambio en la relación profesor-estudiante: la autoridad pasa del profesor a grupos de pares.

En la opinión de Fe y Alegria (2004), define el aprendizaje colaborativo entendido como un logro psicológico y social derivado de la aplicación acertada de las estrategias de aprendizaje, al facilitar la actividad reflexiva, analítica y crítica, pues contribuye a que quien es educado, puede entender de una manera colectiva que se puede aprender con más significado formativo, al procesar los aportes de sus compañeros de clase. Igualmente, para Morales y Landa (2004), el aprendizaje colaborativo se puede utilizar para mejorar la calidad formativa de los estudiantes, al compartir puntos de vista con sus compañeros, en el intercambio de ideas, aprender a negociar la solución de los problemas que origina los conflictos escolares. Se trata de una forma de aprender en forma colegida y como espacio para la conversación horizontal, como evitar la imposición de criterios.

Por lo tanto, González y Díaz (2005) define que los fundamentos del aprendizaje colaborativo, al que definen como compuesto por los siguientes elementos: Consenso a

través de la colaboración en el aprendizaje; Participación voluntaria en el proceso, mientras que, Fe y Alegria (2004) define el aprendizaje colaborativo como un logro psicológico y social derivado de la aplicación acertada de las estrategias de aprendizaje, al facilitar la actividad reflexiva, analítica y crítica, pues contribuye a que quien es educado, puede entender de una manera colectiva que se puede aprender con más significado formativo, por consiguiente Morales y Landa (2004) definen que el Aprendizaje colaborativo se puede utilizar para mejorar la calidad formativa de los estudiantes, al compartir puntos de vista con sus compañeros, como que en el intercambio de ideas, aprender a negociar la solución de los problemas que origina los conflictos escolares.

En resumen, el aporte de los autores Morales y Landa (2004) Se puede afirmar que el aprendizaje colaborativo es otra forma de aprender en forma socializada al permitir la manifestación de puntos de vista empíricos para desde allí facilitar otras formas de aprender que requieren la búsqueda de referencias teóricas. En consecuencia, facilita la activa participación con efectos motivantes para mejorar la calidad formativa de los estudiantes. Para las investigadoras, es una excelente oportunidad para que los niños aprendan a compartir experiencias y saberes. Donde se desarrollen las relaciones interpersonales por medio de la socialización, integración, interacción e intercambio de ideas. Y así, aprender por medio del bien común, intercambiando ideas e integrar las habilidades que se puedan compartir de forma grupal.

### **Aprendizaje Discusión**

Esta forma de aprender está relacionada con los foros de discusión que se han convertido como esenciales en la tarea formativa, por el hecho del uso de las nuevas

tecnologías. Se trata de exponer planteamientos para ser considerados por los estudiantes, una forma de aprender en línea los contenidos programáticos de una asignatura, realizar el estudio de problemas para aplicar la teoría explicada en clase. En la perspectiva de Buil, Hernández, Sesé y Urquizu (2010), se trata de “la importancia de los foros para la discusión de contenidos y para implantar un proceso de aprendizaje activo y participativo del alumnado, en esta sección se analizan de manera conceptual su pertinencia y utilidad como medio informativo y canal de comunicación en un entorno de docencia virtual” (p. 8).

Suárez (2006), considera que el aprendizaje discusión es una posibilidad para innovar la calidad formativa de la actividad escolar, en especial, por el hecho de aportar la oportunidad para aproximar a los estudiantes la posibilidad de intercambiar puntos de vista con sus compañeros con el uso de las nuevas tecnologías en casos, por ejemplo, como teleconferencias, foros virtuales, responder preguntas vía internet, para citar casos. Otra perspectiva en relación con el aprendizaje discusión, lo planteó Jares (2002), quien destacó en su momento que la educación debe asumir la importancia formativa que facilitan los medios tecnológicos, al propiciar la dialogicidad entre los docentes y los estudiantes más allá del escenario escolar. Es decir, integra la relación aula-hogar, sin limitaciones que impidan en cumplimiento de las labores que permitan al estudiante aprender socializando.

Como se mencionó anteriormente, para Buil, Hernández, Sesé y Urquizu (2010), el aprendizaje discusión se trata de la importancia de los foros para la discusión de contenidos y para implantar un proceso de aprendizaje activo y participativo del alumnado, por otro lado, Suárez (2006), considera que el aprendizaje discusión es una posibilidad para innovar la calidad formativa de la actividad escolar, en especial, por el hecho de aportar la oportunidad para aproximar a los estudiantes la posibilidad de intercambiar puntos de vista,

mientras que Jares (2002), quien destacó en su momento que la educación debe asumir la importancia formativa que facilitan los medios tecnológicos, al propiciar la dialogicidad entre los docentes y los estudiantes más allá del escenario escolar. Es decir, integra la relación aula-hogar, sin limitaciones que impidan en cumplimiento de las labores que permitan al estudiante aprender socializando.

Para resumir, Suárez (2006), considera que el aprendizaje discusión es una posibilidad para innovar la calidad formativa de la actividad escolar, donde el desarrollo de la tecnología es asombroso e impresionante para el aprovechamiento de sus dispositivos tecnológicos para facilitar las oportunidades de aprender de otras maneras más acordes con las nuevas realidades que vive la sociedad contemporánea. Para las investigadoras, esto ya ocurre en los niños, quienes demuestran extraordinarias habilidades para el manejo tecnológico, con excelentes resultados en su formación educativa. Esta forma de aprender ha adquirido una significativa importancia en la gestión por mejorar la formación educativa de los estudiantes, gracias a la aplicación de las nuevas tecnologías, en condición de nativos digitales.

### **Aprendizaje basado en Problemas**

El aprendizaje basado en problemas, es una experiencia significativa con notables efectos formativos en los estudiantes. Es una opción para aprender que asume el estudio de un tema o problema, con la aplicación de la investigación. Involucra el pensamiento investigativo y reflexivo, integrando métodos de aprendizaje eficientes para facilitar la construcción de aprendizajes. En la perspectiva de Morales y Landa (2004), el Aprendizaje basado en problemas, es “un método de aprendizaje basado en el principio de usar

problemas como punto de partida para la adquisición e integración de los nuevos conocimientos”. Sin embargo, su tarea fundamental es facilitar la construcción de un nuevo aprendizaje, desde aprendizajes previos obtenidos en experiencias similares, afines o parecidas.

En la opinión de Cuadros (2005), el aprendizaje basado en problemas debe ser una opción pedagógica de común aplicación para atender los niveles de la conflictividad escolar. Eso implica como entenderla en el marco del cambio formativo que debe realizar la escuela de tal manera de contribuir a fortalecer la estabilidad estudiantil al asumir la explicación de los problemas de comunidad que habitan. Igualmente, López (2011), lo define como método de aprendizaje basado en el principio de usar problemas como punto de partida para la adquisición e integración de los nuevos conocimientos el aprendizaje basado en problemas, debe ser una opción pedagógica de común aplicación para atender los niveles de la conflictividad escolar.

Desde la perspectiva de ambos autores, se considera que la resolución de problemas facilita entender las razones para evitar los conflictos, pues los estudiantes vivencian acontecimientos y pueden mejorar sus criterios personales, como también estimular conductas más sensibles a la paz escolar. Es decir, viven los problemas al realizar su estudio y ventilar opciones de cambio al aprender analizando sus propias dificultades. Se trata de una respuesta a la necesidad de educar desde la escuela la convivencia y la solidaridad como valores importantes.

Por lo tanto, Morales y Landa (2004), afirman que el Aprendizaje basado en problemas, es un método de aprendizaje basado en el principio de usar problemas como punto de partida para la adquisición e integración de los nuevos conocimientos, mientras

que Cuadros (2005), el aprendizaje basado en problemas debe ser una opción pedagógica de común aplicación para atender los niveles de la conflictividad escolar. Eso implica como entenderla en el marco del cambio formativo que debe realizar la escuela de tal manera de contribuir a fortalecer la estabilidad estudiantil al asumir la explicación de los problemas de comunidad que habitan, por último López (2011), lo define como método de aprendizaje basado en el principio de usar problemas como punto de partida para la adquisición e integración de los conocimientos el aprendizaje basado en problemas, debe ser una opción pedagógica de común aplicación para atender los niveles de la conflictividad escolar.

En resumen, Cuadros (2005), el aprendizaje basado en problemas debe ser una opción pedagógica de común aplicación para atender los niveles de la conflictividad escolar, teniendo en cuenta, la posibilidad de aplicar un método de aprendizaje que facilita una acción pedagógica que vincula al conocimiento con la complejidad de los problemas comunes en el aula de clase. Al respecto, el punto de vista de las investigadoras, se trata de una opción pedagógica que contribuye con experiencias que fortalecen la iniciativa de usar la investigación, pues de un u otra forma, ayuda a obtener nuevas ideas, informaciones y conocimientos. Considerando facilitar la construcción de nuevos saberes que permite indagar, resolver problemas, curiosidades, dudas e incertidumbres.

### **Dimensión de las Estrategias**

La dimensión de las estrategias facilita entender la tarea a cumplir por el contenido programático que se recomienda para transmitir en el aula de clase; es entender la naturaleza los acontecimientos estudiados y fortalecer con la experiencia vivida. En principio, eso demanda diseñar las actividades a cumplir por la estrategia de una manera

confiable y acertada. En consecuencia, se trata de proponer una secuencia de actividades de acento significativo hacia el logro del objetivo propuesto.

De allí la importancia asignada en el desarrollo del proceso formativo a la planificación de la labor didáctica en forma coherente y pertinente con el logro del objetivo propuesto. Eso significa en palabras de Furlán y Ezpeleta (2014), que las estrategias didácticas deben ser consideradas como un excelente apoyo que se ubica en el plano efectivo motivacional y permite al alumno mantener una aptitud propiciada para el aprendizaje “al optimizar la concentración, dirigir la atención, organizar las actividades” (p. 76).

En consecuencia, para las investigadoras, es interesante cuando se va a utilizar una estrategia didáctica, comprender cuál es la tarea que con ella se debe y se puede desarrollar en función de la calidad del proceso de enseñanza y de aprendizaje. Esto es primordial en el momento de planificar la enseñanza y el aprendizaje, pues se trata de la tarea fundamental que debemos cumplir en nuestra labor de educadoras en las tareas propias del aula de clase y de la investigación que logremos proponer para complementar la labor del aula.

Al respecto, pensamos que en la labor formativa la acción didáctica es de excelente apoyo para direccionar correctamente los procesos de enseñanza y de aprendizaje. En efecto, el éxito del compromiso y la responsabilidad de los educadores, está en la aplicación efectiva de la acción pedagógica y didáctica que desarrolla en sus labores cotidianas en el aula de clase, dada sus condiciones de fundamentos útiles para ejercer la labor formativa de los niños y las niñas.

## **Creatividad**

La creatividad es uno de los aspectos fundamentales que se aspira lograr con el desarrollo formativo de la enseñanza y del aprendizaje. Es obtener nuevos u otros logros originados en la inventiva personal o colectiva, al poner en práctica diferentes y novedosas opciones analíticas y constructivas. La creatividad ha sido uno de los aportes más significativos a la innovación de los procesos de enseñanza y de aprendizaje. Según Morales (2017), “La creatividad se emplea frecuentemente en la vida cotidiana, ya sea como producto de la inspiración artística o en la búsqueda de soluciones. Es una habilidad que influye en el desarrollo de la humanidad, pues garantiza el surgimiento y perfeccionamiento de nuevas ideas y la evocación de soluciones a problemas individuales y sociales. (p. 54).

En la perspectiva de Barrel, (2002) la creatividad es propia del ser humano. Él es el único ser en la escala zoológica que es capaz de pensar en forma original, creativa y crítica. De allí que en su proceso formativo se debe propiciar actividades que faciliten los aprendizajes creativos y constructivos que potencien la construcción de nuevas ideas, planteamientos y logros originales. Del mismo modo, Fuquen (2003), en su opinión el aprendizaje creativo es deriva de potenciar el procesamiento de la información en los niveles superiores de la actividad reflexiva, con el pensamiento creativo y la originalidad. Se trata de avanzar desde lo simplemente empírico hacia las actividades evaluativas donde el estudiante ponga en uso el análisis interpretativo, dialéctico y creativo en la resolución de problemas.

En pocas palabras para Morales (2017), La creatividad se emplea frecuentemente en la vida cotidiana, ya sea como producto de la inspiración artística o en la búsqueda de

soluciones. Se trata de un resultado de la actividad que va más allá de la trasmisión de contenidos por una acción orientada a la resolución de problemas donde los estudiantes deben poner en juego la actividad creativa y la inventiva. Para las investigadoras, esto debe ser el logro más importante del proceso formativo en el aula de clase, pues coloca en evidencia la originalidad para resolver situaciones con la ruptura de lo normal y habitual. Por eso esta labor debe ser motivo de la preocupada atención y vigilancia en las actividades cotidianas del aula, al observar con atención el desenvolvimiento original de los estudiantes.

### **Flexibilidad**

La flexibilidad implica la posibilidad de reacomodar, reorientar y reestructurar el proceso hacia el logro de los objetivos propuestos. La idea es facilitar la corrección que permita que el proceso cumpla con el propósito establecido hacia el logro significativo del proceso de enseñanza y de aprendizaje. Eso trae como consecuencia, que el desarrollo de una actividad puede ser revisada en el mismo proceso en que se desarrolla. Para Castro (2005), la flexibilidad está relacionada con la innovación y la creatividad en cuanto, a la capacidad para utilizar en los procesos de enseñanza y de aprendizaje, las oportunidades para romper con la rutina, la práctica y la tradición en los procesos formativos.

En la opinión de Jiménez (2008), la flexibilidad ha sido tradicionalmente definida como la capacidad máxima para facilitar la capacidad de modificar una propuesta de aprendizaje en función de las necesidades que se van originando en el transcurso de la experiencia de la enseñanza y del aprendizaje. Al respecto, asocia este planteamiento con la

"capacidad de un cuerpo de ser doblado o curvado", más allá de su comportamiento original.

En el caso de Bowen (2003), la flexibilidad debe ser utilizada para el caso en que una acción amerite de su reacomodo, de tal manera de avanzar hacia el logro de los objetivos propuestos. De allí que cada paso del proceso, puede ser objeto del reajuste correspondiente con el propósito de continuar en la dirección correcta. Eso implica la posibilidad de proponer que el proceso tiene la capacidad de reajustar su desarrollo de manera flexible en cada segmento que lo caracteriza.

Por lo tanto, Castro (2005), señala que la flexibilidad está relacionada con la innovación y la creatividad en cuanto, a la capacidad para utilizar en los procesos de enseñanza y de aprendizaje, pero Jiménez (2008), indica que la flexibilidad ha sido tradicionalmente definida como la capacidad máxima para facilitar la capacidad de modificar una propuesta de aprendizaje en función de las necesidades que se van originando en el transcurso de la experiencia de la enseñanza y del aprendizaje.

Y, por último, Bowen (2003), la flexibilidad debe ser utilizada para el caso en que una acción amerite de su reacomodo, de tal manera de avanzar hacia el logro de los objetivos propuestos. En consecuencia, La flexibilidad debe ser una característica del proceso que se diseña con un propósito determinado, de tal forma que se pueda realizar el reacomodo hacia la dirección establecida. Hoy en día se tiene la oportunidad para revisar cada paso y direccionar en forma más coherente con el propósito establecido.

Al respecto, para las investigadoras, en la práctica escolar estamos más comprometidos con lo que planificamos, pero en cualquier momento, un incidente por pequeño que sea, nos puede desviar de lo previsto. Sin embargo, siempre, desde nuestra

experiencia, se puede solventar el inconveniente, cuando recurrimos a una opción que nos ayuda a reorientar hacia el proceso establecido.

## **Lúdica**

La actividad lúdica ha sido considerada como una opción pedagógica para facilitar que los estudiantes drenen aquellos aspectos que puedan originar las conductas conflictivas y agresivas, por una actividad centrada en el ocio, la distracción y el entretenimiento. Allí, los estudiantes juegan y disfrutan de compartir en forma sana y evitar los conflictos que amenacen la estabilidad del grupo.

En los argumentos de Posada (2014), lo lúdico es el juego connatural del ser humano que le presenta la posibilidad de potenciar sus habilidades y de conocer de forma agradable y generalmente divertida. Las actividades lúdicas mejoran la motivación, atención, concentración, potencia la adquisición de información y el aprendizaje generando nuevos conocimientos. En su accionar vivencial y por su alta interacción con otros y con el medio (p. 28). Según Almeida (2004), se considera que es de importancia en la superación de los conflictos escolares, el aporte de la lúdica debido a su relevancia en la facilitación de los procesos formativos relacionados el juego, como la acepción más acertada de la manifestación externa del impulso lúdico que impide ver otros aspectos por desarrollar de manera amplia en el quehacer lúdico.

Igualmente, para Acero, Fernández y Zapata (2006), la actividad lúdica es una acción libre, espontánea, desinteresada e intrascendente que se efectúa en una limitación temporal y espacial de la vida habitual, conforme a determinadas reglas, establecidas o improvisadas y cuyo elemento informativo es la tensión. Es una manera de permitir la libre

espontaneidad de los estudiantes revelada en sus comportamientos cuando participan activamente.

En otras palabras, Posada (2014), refiere lo lúdico como el juego connatural del ser humano que le presenta la posibilidad de potenciar sus habilidades y de conocer de forma agradable y generalmente divertida, por el contrario, Almeida (2004), considera que es de importancia en la superación de los conflictos escolares, el aporte de la lúdica debido a su relevancia en la facilitación de los procesos formativos relacionados con el juego, como la acepción más acertada de la manifestación externa del impulso lúdico, aunque Acero, Fernández y Zapata (2006), señala que la actividad lúdica es una acción libre, espontánea, desinteresada e intrascendente que se efectúa en una limitación temporal y espacial de la vida habitual. Por lo tanto, la actividad lúdica es de fundamental importancia en el desarrollo de los procesos de enseñanza y de aprendizaje en los niños y las niñas. Se considera que es la acción pedagógica que facilita la incorporación de los alumnos y las alumnas, al aprendizaje.

En resumen, Almeida (2004), considera que es de importancia en la superación de los conflictos escolares, el aporte de la lúdica debido a su relevancia en la facilitación de los procesos formativos relacionados el juego. Esto permite facilitar soluciones pertinentes a los conflictos, ya que facilita las relaciones intrapersonales de los niños y niñas, en los establecimientos escolares. Al respecto, nosotras, en visita que realizamos a las instituciones escolares, hemos apreciado el valor formativo de la actividad lúdica en la integración formativa de los niños y las niñas, pues les permite compartir en forma solidaria y fraterna. Es muy interesante percibir la forma como los niños y las niñas disfrutan del

receso escolar al jugar sanamente de la actividad lúdica. Precisamente, allí destaca la armonía y la tranquilidad.

### **Solución de Conflictos**

Desde época reciente, en la situación de las instituciones escolares se ha manifestado con significativa importancia los conflictos en las aulas de clase y, por tanto, la necesidad de resolverlo de la mejor manera. Se trata de un acontecimiento que ha llamado la atención de la sociedad, pues es en la escuela donde se presume que se forman los ciudadanos con la capacidad para vivir en paz y democracia. Al respecto, Melo (2009) denomina solución de conflictos o resolución de conflictos al conjunto de técnicas y habilidades que se ponen en práctica para buscar la mejor solución, no violenta, a un conflicto, problema o malentendido que existe entre dos o más personas e, incluso, personal. Es necesario enseñar a resolver conflictos de forma constructiva; es decir, pensando, dialogando y negociando.

Para Monereo, ( 2000) “Existe un motivo concreto para el surgimiento del Conflicto, y éste se relaciona con la existencia de “deseos opuestos”. En un combate, en una pelea, se enfrentan deseos opuestos y el efecto de ello provoca el carácter de los elementos que califican un Conflicto”. Eso implica conocer la situación conflictiva y elaborar un plan de acción para realizar el tratamiento del caso en forma dialogante. Por otra parte, Flórez, (2012) “Una definición de negociación nos indica que es el proceso de comunicación que tiene por finalidad influir en el comportamiento de los demás y donde ambas partes lleguen a un acuerdo GANAR-GANAR. La razón para que al final de una negociación ambas partes puedan creer que han ganado es que ni los intereses ni los valores tienen por qué ser opuestos.

En base a los aspectos citados, Melo (2009) denomina solución de conflictos o resolución de conflictos al conjunto de técnicas y habilidades que se ponen en práctica para buscar la mejor solución, no violenta, a un conflicto, problema o malentendido que existe entre dos o más personas e, incluso, personal. Por consiguiente, Monereo (2000) indica que existe un motivo concreto para el surgimiento del Conflicto, y éste se relaciona con la existencia de “deseos opuestos y el efecto de ello, provoca el carácter de los elementos que califican un Conflicto, en otras palabras, Flórez (2012) define que la negociación nos indica que es el proceso de comunicación que tiene por finalidad influir en el comportamiento de los demás y donde ambas partes lleguen a un acuerdo GANAR-GANAR. La razón para que al final de una negociación ambas partes puedan creer que han ganado es que ni los intereses ni los valores tienen por qué ser opuestos.

De igual manera como lo plantea, Melo (2009) la solución de conflictos o resolución de conflictos se caracteriza a través de la búsqueda de técnicas y habilidades que se ponen en práctica para buscar la mejor solución al problema, en especial, a las causas que lo ha originado. Se trata de la creación de un ambiente comunicativo que se desenvuelve en un equilibrio donde la negociación genere los frutos esperados. Para las investigadoras, prestar atención a casos de resolución de conflictos para poder apreciar los hechos en su propio desarrollo. En consecuencia, es oportunidad para compartir con docentes sus experiencias en la solución de problemas de tal manera de poder ver en el aula de clase, los hechos conflictivos, pero también la forma como se resuelven en forma armónica y en ambiente de cordialidad.

## **Medios Alternos**

Los medios alternos suponen que en un proceso es factible considerar la utilización de otros medios considerados como alternativos, pues pueden sustituir a los medios habituales que el educador utiliza en forma cotidiana en el aula de clase, pues también pueden cumplir con la misión de los medios establecidos. Se trata de otras opciones que pueden cumplir con la misma tarea prevista. En el caso del conflicto, se podría tomar en cuenta a sujetos mediadores de significativa experiencia en el tratamiento de su resolución.

En la perspectiva de Fuquen (2003), se impone considerar opciones alternas que, en consecuencia, se “corresponden a mecanismos no formales y solidarios que brindan un elemento fundamental en la humanización del conflicto, con la presencia de una tercera persona que actúa como facilitadora especialista en resolución o prevención del conflicto. Las formas alternativas son una debida opción cuando la convivencia diaria, familiar y comunitaria ha sido transgredida de manera intencional y repetitiva con perjuicios a nivel emocional, social, físico o legal de una persona. Las figuras alternativas también permiten a los individuos ser gestores de cambios pro-positivos y pro-activos que faciliten el bienestar mutuo, así como la satisfacción y el beneficio de los actores involucrados” (p. 274).

Esto significa que ante el suceder del conflicto, existen posibilidades para que se puedan utilizar alternativas que faciliten superar el acontecimiento. Al respecto, para las investigadoras, no solo son los docentes y los alumnos, sino también pueden involucrarse otros factores que tengan la posibilidad de aportar iniciativas y opciones conducentes a lograr un mejoramiento en cuanto a la calidad formativa, como también en la disminución de los efectos personales entre los involucrados. Es imprescindible plantear en el caso del conflicto.

## **Negociación.**

En el caso del conflicto, una acción efectiva se ha considerado como una actividad esencial y básica para resolver los problemas, es la intervención de los actores del conflicto en un proceso que negocie la finalización de las razones que han originado el conflicto y la vuelta a la paz y la concordia. Se trata de la negociación en la que el conflicto se asume en función de la participación activa y protagónica de quienes allí están involucrados en procura de una solución que beneficie en forma acorde con las necesidades y expectativas, de tal manera de evitar la repetición del caso.

En la perspectiva de Fuquen (2003), “Es el proceso a través del cual los actores o partes involucradas llegan a un acuerdo. Se trata de un modo de resolución pacífica, manejado a través de la comunicación, que facilita el intercambio para satisfacer objetivos sin usar la violencia. La negociación «es una habilidad que consiste en comunicarse bien, escuchar, entender, buscando una solución que beneficie a todos. Cuando la gente usa la violencia, a veces las cuestiones se complican, se “pudre todo”, y no hay retorno». Las partes involucradas negocian fundamentadas en el respeto y la consideración; los intereses corresponden a lo que dificulta la negociación; lo que las partes reclaman y lo que se busca satisfacer son las necesidades, deseos o cuestiones materiales (p. 275). Lo expuesto implica que en para la solución del conflicto es posible la posibilidad de llegar a un acuerdo como alternativa para resolver amigablemente el hecho, sin recurrir a la violencia verbal o física.

Por consiguiente, Suárez (1996), señala que la negociación es una actividad de suma importancia en el tratamiento pedagógico de los conflictos. Es una herramienta que sirve para echar las bases para tratar los conflictos en forma armónica y necesaria para encontrar

las soluciones más satisfactorias, por ejemplo, a los conflictos en el aula de clase. Es una actividad eminentemente comunicacional para detectar las razones del conflicto.

Es decir, para Fuquen (2003), la negociación es el proceso a través del cual los actores o partes involucradas llegan a un acuerdo. Se trata de un modo de resolución pacífica, manejado a través de la comunicación, que facilita el intercambio para satisfacer objetivos sin usar la violencia, mientras que, Suárez (2006), la negociación es una actividad de suma importancia en el tratamiento pedagógico de los conflictos y por último, Rozenblum (2004), la negociación permite crear el escenario para facilitar que los involucrados en el conflicto puedan tratar en forma directa las posibilidades de una solución con su participación y manifestación verbal sobre sus explicaciones sobre la causalidad que ocasionó el conflicto. Se trata de una excelente oportunidad para dar por finalizado un conflicto de manera armónica negociada en forma inteligente y con resultados que no afecten a los involucrados en sus necesidades e intereses.

En pocas palabras, Rozenblum (2004), considera que la negociación permite crear el escenario donde se puede facilitar las actividades previstas para que los involucrados en el conflicto puedan tratar en forma directa las posibilidades de una solución con su participación y manifestación verbal sobre sus explicaciones sobre la causalidad que ocasionó el conflicto. Es decir, establecer una comunicación dialógica en buenos términos para dar solución.

Para las investigadoras, se trata de una excelente alternativa para superar las razones que justificaron la presencia del problema en el aula de clase. Mucho más cuando se trata del escenario escolar que por tradición es el ámbito para la formación de los ciudadanos. Se podría señalar que, con la negociación, tanto el docente como los estudiantes, pueden llegar

a feliz término los conflictos que habitualmente ocurren en el aula de clase, de manera conversacional y dialógica donde predomine el intercambio de ideas que promuevan el acercamiento y la ruptura con la conducta que originaron el conflicto.

## **Mediación**

La mediación es una oportunidad excelente para facilitar la solución a un conflicto en la escuela. Se trata de una tarea esencial para buscar la armonía entre dos personas que son actores de un conflicto. Allí, quien actúa de moderador debe facilitar las oportunidades para escuchar y evitar que se continúe con el desarrollo de la actividad conflictiva. Además, buscar la forma de resolver para continuar que se siga con el problema. Lo referido a la negociación facilita el uso pedagógico de la Mediación. Según Álvarez (2013): “La mediación es un dispositivo “no adversarial”, la definición plantea que los participantes del conflicto están llamados a identificar los intereses que se tienen en común” (p. 102). Esto facilita entender que asumir la mediación significa entender su labor de intermediación entre las partes en conflicto.

Para Rozenblum (2008), la mediación tiene muchos ámbitos de aplicación, tal vez los más conocidos sean el familiar, el escolar, el judicial, pero también se puede llevar a cabo para resolver problemas comunitarios, vecinales, laborales, en o entre organizaciones (tanto públicas como privadas e internacionales). Por tanto, recomienda que la mediación sea una posibilidad para superar los conflictos en el aula de clase. Otro autor es Suarez (2006), la Mediación en la escuela, es una alternativa factible de contribuir a mejorar los niveles de la conflictividad que en forma cotidiana afectan a la paz escolar, como resultado de las desavenencias entre los estudiantes. De allí que en las disputas que ocurren en el aula de

clase, se impone facilitar la comunicación abierta que permita exponer las razones que eviten los problemas estudiantiles.

En pocas palabras, según Álvarez (2013): “La mediación es un dispositivo “no adversarial”, la definición plantea que los participantes del conflicto están llamados a identificar los intereses que se tienen en común, por otro lado, Rozenblum (2008), la mediación tiene muchos ámbitos de aplicación, tal vez los más conocidos sean el familiar, el escolar, el judicial, pero también se puede llevar a cabo para resolver problemas comunitarios, vecinales, laborales, en o entre organizaciones (tanto públicas como privadas e internacionales), y por último, Suárez (2006), la Mediación en la escuela, es una alternativa factible de contribuir a mejorar los niveles de la conflictividad que en forma cotidiana afectan a la paz escolar, como resultado de las desavenencias entre los estudiantes De allí que en las disputas que ocurren en el aula de clase, se impone facilitar la comunicación abierta.

En resumen, Suarez (2006), señala que la Mediación es una alternativa factible de contribuir a mejorar los niveles de la conflictividad, por lo tanto, se puede facilitar estrategias de aprendizaje para resolver los conflictos, tales como charlas alusivas al tema, conversatorios con expertos, realización de foros con participación de estudiantes y la narración de experiencias sobre los conflictos. Para las investigadoras, un excelente mediador es el docente, quien conoce a sus alumnos y en base a la experiencia, autoridad y respecto entre sus alumnos puede ser un excelente mediador. Se trata del actor esencial del acto formativo, quien debe crear las condiciones para mediador en forma diaria, las acciones para evitar el desarrollo de los conflictos en el aula.

## **Conciliación**

Una opción para finalizar con el desarrollo del conflicto es la conciliación. Por tanto, es común apreciar que, en la mayoría de los casos, los conflictos escolares finalizan con un acto conciliador que fortalece las conductas amigables, solidarias y fraternas. La importancia de estos logros a obedecer a la forma como se han comportado los involucrados en el conflicto. Comúnmente, el hecho de facilitar una reunión donde destaca la horizontalidad del diálogo, facilita el logro satisfactorio.

En el punto de vista de Fuquen (2003), “Se trata de un proceso o conjunto de actividades a través del cual las personas o partes involucradas en un conflicto pueden resolverlo mediante un acuerdo satisfactorio. Adicional a las partes, interviene una persona imparcial denominada conciliador, que actúa con el consentimiento de las partes o por mandato de la ley, para ayudar a los actores a llegar a un acuerdo que los beneficie. «Este proceso busca complementar el sistema tradicional de justicia, mediante un procedimiento breve en el cual una autoridad judicial o administrativa interviene como un tercero para lograr posibles soluciones a un problema que involucra a dos o más personas” (p. 276). La conciliación se trata de un eventual acuerdo entre las personas involucradas en el conflicto que se origina en al tomar en cuenta cada una de sus opiniones y desde allí, se produce un convenimiento que logra superar el problema que lo originó.

En la opinión de Balmaceda (2009), la conciliación implica que el conflicto es subsanado en forma cordial y amena. Se trata de un acuerdo entre las personas involucradas en el conflicto que se origina en el tomar en cuenta cada una de sus opiniones y desde allí, se produce un convencimiento que logra superar el problema que lo originó. Lo interesante es el acento satisfactorio que deriva del acuerdo cualitativo aceptado como beneficioso.

De acuerdo con Contreras (2013), la conciliación implica resolver el conflicto en forma al tema del acuerdo satisfactorio, pues se ha logrado equilibrar la razón que lo han originado y aceptadas por los involucrados en el conflicto. Esto se manifiesta en la satisfacción personal que exponen quienes han llegado al acuerdo en forma responsable y comprometida en el acto conciliador.

Por consecuente, Fuquen (2003), indica que se trata de un proceso o conjunto de actividades a través del cual las personas o partes involucradas en un conflicto pueden resolverlo mediante un acuerdo satisfactorio. Adicional a las partes, interviene una persona imparcial denominada conciliador, que actúa con el consentimiento de las partes o por mandato de la ley, para ayudar a los actores a llegar a un acuerdo que los beneficie, enseguida, Balmaceda (2009), define que la conciliación implica que el conflicto es subsanado en forma cordial y amena. Se trata de un acuerdo entre las personas involucradas en el conflicto que se origina en el tomar en cuenta cada una de sus opiniones y desde allí, se produce un convencimiento que logra superar el problema que lo originó, por el contrario, Sierra (2013), determina que la conciliación implica resolver el conflicto en forma al tema del acuerdo satisfactorio.

En pocas palabras, Balmaceda (2009), define que la conciliación implica que el conflicto es subsanado en forma cordial y amena. De hecho, resulta de notable importancia educativa en la resolución de los conflictos escolares, más que todo utilizado con fines pedagógicos para fomentar las conductas de la solidaridad, la fraternidad, el compañerismo y la amistad. El propósito debe ser integrar los estudiantes en el curso escolar en forma armónica y responsable.

Para las investigadoras, la conciliación debe ser una oportuna opción para superar los conflictos que se originan en el aula, de clase, pues eso evitará que se vuelvan a producir acontecimientos de naturaleza conflictiva. De allí el interés por favorecer situaciones conciliadoras de notable efecto formativo de conductas que propicien la armonía en el aula de clase, en especial, evitar la competencia la individualización y la descalificación; es decir, evitar potencializar el personalismo.

### **Fuentes de Conflicto**

En la complejidad del aula de clase, se pueden distinguir diversas razones para resaltar el origen de los conflictos escolares. En la generalidad de los casos, la conflictividad ya viene desde las áreas inmediatas a la escuela, que tienen un inmenso efecto en el comportamiento en el aula. También es necesario reconocer que donde se hace más visibles los conflictos, es en el recinto escolar.

Para Fuquen (2003), entre las fuentes del conflicto se pueden citar las siguientes: La subjetividad de la percepción, teniendo en cuenta que las personas captan de forma diferente un mismo objetivo. Las fallas de la comunicación, dado que las ambigüedades semánticas tergiversan los mensajes. La desproporción entre las necesidades y los satisfactores, porque la indebida distribución de recursos naturales y económicos generan rencor entre los integrantes de una sociedad. La información incompleta, cuando quienes opinan frente a un tema sólo conocen una parte de los hechos. La interdependencia, teniendo en cuenta que la sobreprotección y la dependencia son fuente de dificultades. Las presiones que causan frustración, ya que esta se presenta cuando los compromisos

adquiridos no permiten dar cumplimiento a todo, generando un malestar que puede desencadenar un conflicto. (p. 268).

Sin embargo, para las investigadoras, en el aula de clase más que todo el conflicto se origina por razones de la misma convivencia en el aula, como desde las conformaciones de grupos, los comentarios inoportunos, los chismes, entre otros. Además, es necesario reconocer el efecto de la competencia que los docentes establecen de acuerdo con la obtención de las calificaciones y resaltar la diferencia entre los estudiantes.

### **Fuentes Personales**

En la generalidad de los casos, las faltas personales son causas importantes y significativas en la generación de los conflictos. Significa que el comportamiento personal, muchas veces se convierte en incentivo para dar origen a un conflicto que amenaza la cordial, la amistad y el afecto. Por tanto, es en la escuela donde estos casos se presentan con frecuencia y es hacia allí donde se debe dedicar un esfuerzo significativo en la formación del ciudadano.

En la opinión de Fuquen (2003), el conflicto se puede originar desde las posturas personales, al privar en la subjetividad de las involucradas razones propias ocasionadas por el disgusto, preocupación, desavenencias, diferencias y discordancias, entre otros aspectos. Una razón quizás más frecuente es la comunicación distorsionada impregnada de equivocaciones, ambigüedades, tergiversaciones, para citar ejemplos.

En la perspectiva de Hernández (2003), las fuentes personales se manifiestan en las opciones para resolver los conflictos. Por tanto, es necesario identificar las causas de los conflictos, dar significado las habilidades para la comunicación, resaltar en lo personal el

análisis de razonar, crear y evaluar opciones. Además, tomar en cuenta las potencialidades para generar los conflictos, al igual que su nivel de participación.

Para Suárez (2006), las fuentes personales en los conflictos se revelan en forma acorde con la actuación en lo relacionado con las emociones, el desempeño en el suceso, como en las iniciativas por resolver los conflictos en forma cooperativa. Además, es imprescindible considerar la autoestima, al igual que el efecto de los sentimientos negativos, debido a que pronto ellos convierten en competitivos.

Por tanto, Fuquen (2003), el conflicto se puede originar desde las posturas personales, al privar en la subjetividad de las involucradas razones propias ocasionadas por el disgusto, preocupación, desavenencias, diferencias y discordancias, entre otros aspectos, por otro lado, Hernández (2003), indica que las fuentes personales se manifiestan en las opciones para resolver los conflictos. Por tanto, es necesario identificar las causas de los conflictos, dar significado las habilidades para la comunicación, resaltar en lo personal el análisis de razonar, crear y evaluar opciones, además, Suárez (2006), las fuentes personales en los conflictos se revelan en forma acorde con la actuación en lo relacionado con las emociones, el desempeño en el suceso, como en las iniciativas por resolver los conflictos en forma cooperativa. Además, es imprescindible considerar la autoestima, como un modo de afrontar los conflictos.

En definitiva, Hernández (2003), indica que las fuentes personales se manifiestan en las opciones para resolver los conflictos. El hecho de conocer las fuentes personales significa desarrollar la capacidad para atender a los conflictos de manera pertinente y coherente. Se trata del conocimiento de las debilidades y amenazas que se pueden manifestar en cualquier momento en la comunidad, la escuela y en el aula de clase.

Estas razones, como son tan comunes en el aula de clase, para las investigadoras, esta situación, en primer lugar, es el docente quien debe procurar prestar atención al comportamiento de sus alumnos y evitar que entre ellos se vayan gestando divergencias que puedan originar los conflictos. En segundo lugar, es necesario considerar los comportamientos que manifiestan en forma cotidiana los estudiantes.

### **Incompatibilidad**

Es evidente que un tema a tratar en la solución de los conflictos es la incompatibilidad. Lo incompatible es sinónimo de discrepancia, desacuerdo y discordancia. En consecuencia, es la contrariedad que marca la diferencia en el tratamiento de la solución del conflicto como un hecho que facilita entender que esta labor tiene en si misma un alto sentido y significado de complejidad.

En la solución de los conflictos es imprescindible tomar en cuenta a la incompatibilidad. Mazo (2013), afirmó que la incompatibilidad debe ser considerada por el mediador entrenado para que el agresor se pueda atribuir la culpabilidad de sus acciones y para restituir las pérdidas de la víctima de la forma más adecuada a sus necesidades, llegando a un acuerdo mediante la reparación de los perjuicios personales y morales o reparación con actividad.

En la perspectiva de Britto (2006), la incompatibilidad es un evidente obstáculo que puede imposibilitar la solución satisfactoria del conflicto, debido a que el desacuerdo y las contradicciones ocasionan impedimentos que se convierten en obstáculos difíciles de superar. En consecuencia, eso trae como consecuencia, en muchos casos, replantear la estrategia que se implementa para tratar de resolver el conflicto.

Para Gozaini (2009), la incompatibilidad es ocasión para considerar que las razones que originan los conflictos obedecen a una multiplicidad de factores que son necesarios identificar en el tratamiento del caso conflictivo. Por tanto, el proceso puede resultar contradictorio pues evita que la fórmula establecida resulte coherente con la superación de los aspectos que origina la incompatibilidad.

Por consiguiente, Mazo (2013), afirmó que la incompatibilidad debe ser considerada por el mediador entrenado para que el agresor se pueda atribuir la culpabilidad de sus acciones y para restituir las pérdidas de la víctima de la forma más adecuada a sus necesidades, así pues, Britto (2006), considera la incompatibilidad como un evidente obstáculo que puede imposibilitar la solución satisfactoria del conflicto, debido a que el desacuerdo y las contradicciones ocasionan impedimentos que se convierten en obstáculos difíciles de superar y para finalizar, Gozaini (2009), señala que la incompatibilidad es ocasión para considerar que las razones que originan los conflictos obedecen a una multiplicidad de factores que son necesarios identificar en el tratamiento del caso conflictivo. Eso supone para el mediador introducir elementos que haya identificado, en las sesiones preliminares en la negociación, para resolver el conflicto.

En resumen, Gozaini (2009), señala que la incompatibilidad es ocasión para considerar que las razones que originan los conflictos obedecen a una multiplicidad de factores. Es imprescindible no ocasionar contratiempos a la explicación que realiza los inmersos en el conflicto, también evitar terciar hacia uno de los involucrados en el problema, no solo prestar atención a un implicado por manifestar la voluntad de resolver el conflicto. En este caso, la incompatibilidad es poco común en los conflictos en el aula de clase. Por ese motivo para las investigadoras, se trata de actores que conviven en

diariamente en el recinto escolar, tiene experiencia sobre el comportamiento de sus compañeros. Eso facilita superar el conflicto en forma armónica y en paz.

### **Estrés Ambiental**

En el caso del estrés ambiental se asumen los fundamentos de la psicología ambiental para comprender el efecto que caracteriza al ambiente físico de las escuelas, como espacio para el desarrollo del conflicto y su solución adecuada al fomento de la paz en el aula de clase. Especialmente, quienes estudian esta situación dan atención al comportamiento de los estudiantes en relación a la capacidad del aula. En la perspectiva de Mejía (2010), El estrés es un proceso mediante el cual los eventos ambientales o fuerzas, llamadas estresores, amenazan la existencia de un organismo y su bienestar. La reacción de estrés, que conlleva generalmente síntomas como miedo, ansiedad o enojo, es solamente una parte de los mecanismos más complejos que se presentan en la percepción de la amenaza, afrontamiento y adaptación”.

Para los profesores Aragonés & Américo (2000), desde tiempo reciente la atención de quienes investigan los conflictos en el aula y su solución, han tomado en cuenta las condiciones físicas de las aulas de clase, como escenario de la conflictividad escolar. Al respecto, hay preocupación por analizar las conductas de los estudiantes en su desempeño en clase.

Asimismo, la Fundación Foro Nacional por Colombia (2001), ha formulado sus planteamientos para solicitar que, en la creación de las escuelas y colegios, se pueda contar con instalaciones acordes a la misión formativa que debe cumplir. De allí el interés por un

ambiente físico ajustado a la necesidad de facilitar calidad, tanto educativa como en el desarrollo de condiciones saludables.

Por lo tanto, la perspectiva de Mejía (2010), El estrés es un proceso mediante el cual los eventos ambientales o fuerzas, llamadas estresores, amenazan la existencia de un organismo y su bienestar. La reacción de estrés, que conlleva generalmente síntomas como miedo, ansiedad o enojo, seguidamente, los profesores Aragonés & Américo (2000), consideran que desde tiempo reciente la atención de quienes investigan los conflictos en el aula y su solución, han tomado en cuenta las condiciones físicas de las aulas de clase, como escenario de la conflictividad escolar. Al respecto, hay preocupación por analizar las conductas de los estudiantes en su desempeño en clase, luego, la Fundación Foro Nacional por Colombia (2001), ha formulado sus planteamientos para solicitar que, en la creación de las escuelas y colegios, se pueda contar con instalaciones acordes a la misión formativa que debe cumplir.

Para concluir, los profesores Aragonés & Américo (2000), consideran que desde tiempo reciente la atención de quienes investigan los conflictos en el aula y su solución, se asigna una significativa importancia a las condiciones de las instalaciones escolares, de tal manera de ofrecer un ambiente sano y propicio a permitir que los procesos formativos se desarrollen en forma adecuada a una educación de calidad. Al respecto, para las investigadoras, este factor es un propósito para el fomento y desarrollo del irrespeto, la discordia y la contrariedad. Este aspecto tiene relación con el clima que caracteriza al aula de clase. Un ambiente de discordia, necesariamente debe facilitar comportamientos agresivos en lo verbal y lo físico. En consecuencia, se crean las posibilidades para que entre los alumnos y las alumnas, sean frecuentes los problemas.

## **Marco Conceptual**

En esta investigación se tuvieron en cuenta algunos teóricos que aportan algunos conceptos de gran relevancia para el estudio sobre la solución de conflictos en el aula por medio de la mediación pedagógica que utiliza el docente en el aula de clase por medio de estrategias que permiten dar solución a la problemática que se plantea para así generar un impacto en los estudiantes que permita la generación de nuevos conocimientos y conductas.

Así pues, el conflicto es “Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (DRAE), etimológicamente, conflicto viene de *conflictus* que significa choque, confrontación. Los significados del conflicto se tejen alrededor del combate, la lucha o pelea” Contreras (2015). Por ello la palabra conflicto se contextualiza en el aula de clase donde los estudiantes generalmente se faltan el respeto lo que conduce a la generación de problemas que generan golpes o palabras ofensivas entre los estudiantes. Cuando hablamos de solución nos referimos a “Una respuesta de afrontamiento o pauta de respuesta que es eficaz en alterar una situación problemática y/o las reacciones personales de uno ante la misma de modo que ya no es percibida como un problema, al mismo tiempo que maximiza otros beneficios y minimiza los costos” Bados & García (2014). Por tal motivo un conflicto requiere de una solución del problema mostrando resultados positivos en los estudiantes.

En este orden de ideas la resolución de problemas es “un proceso cognitivo-afectivo-conductual mediante el cual una persona intenta identificar o descubrir una solución o respuesta de afrontamiento eficaz para un problema particular” Bados & García (2014). Para ello es importante que los estudiantes pasen por este proceso para resolver sus conflictos descubriendo nuevas formas de convivencia sana a través de los valores, controlando emociones afectivas y mejorando la conducta que lo lleva a generar problemas

dentro del aula. Mejorar esto requiere de diferentes estrategias donde Davies señala que “la estrategia se caracteriza por tener múltiples opciones, múltiples caminos y múltiples resultados” (Contreras Sierra, 2013), lo cual el docente debe ser capaz de diseñar un conjunto de estrategias para guiar al estudiante a mejorar su conducta y fortalecer las competencias ciudadanas que deben tener para solucionar problemas.

También es importante mencionar la mediación pedagógica en el que “La Mediación Pedagógica, consiste en la tarea de acompañar y promover el aprendizaje” Marín (2013). Por ello la persona encargada de promover esto es el docente ya que es el guía del conocimiento, donde a través de trabajos grupales puede mejorar la convivencia escolar y los ambientes de aprendizaje pueden ser más significativos. Es de resaltar también que, según Marín (2013) la mediación pedagógica es: “un proceso que sirve para animar, orientar, continuar y facilitar una situación dada. Lo que se busca con éste, es satisfacer necesidades y para el efecto se hace necesario regular el proceso mismo de comunicación y conducción por medio de unos sencillos pasos que permitan que los interesados se sientan motivados en lo que se trata, lo cual permite significados importantes.”

Según lo anterior es importante que el conflicto que se genera en el aula de clase tenga un mediador, que en el ámbito educativo siempre será el docente teniendo en cuenta que es el guía y el facilitador del conocimiento; esta mediación permite solucionar conflictos a fin de generar significado en cada estudiante, permitiendo una comunicación asertiva y enfatizando en la tolerancia grupal que hay en el aula de clase. La base para generar este tipo de estrategias se basa en el aprendizaje colaborativo la cual se encuentra dentro de la teoría socio constructivista, es decir, el contexto en el que se desenvuelve el estudiante que conlleva a construir el conocimiento de manera colaborativa (grupal).

Así pues, el conocimiento es definido como un proceso construcción conjunta de significados en el proceso que guía el mediador en la enseñanza-aprendizaje. Es de resaltar que el proceso que se lleva a cabo requiere de una interacción cognitiva entre los estudiantes el cual debe involucrar al docente para cambiar las conductas entre pares de manera positiva, intercambiando conocimientos previos con los que se adquieren nuevos Roselli (2016).

### **Marco Contextual**

El Colegio Integrado Simón Bolívar, sede San Martín se encuentra ubicada en la Cl. 4 N° 11a-60 del Barrio San Martín, la cual fue fundada en la década de los 60 ante la necesidad de brindar una educación a los niños y niñas del sector y los barrios aledaños de la ciudadela la Libertad. En cuanto a su infraestructura, es un lugar que está dividido en dos plantas y subdividida en secciones a la utilidad que presta cada una de estas. Así, el colegio dispone de 13 salones dotado cada uno de ellos con un tablero, pupitres de mesa con su respectiva silla y pupitres individuales. Además, posee materiales que ofrecen un ambiente adecuado para la permanencia de los estudiantes; el lugar destinado para que los niños y niñas realicen actividad física es una cancha de micro-fútbol en cemento, que se encuentra dentro de la institución, la cual se encuentra dotada con dos arcos con sus respectivas mallas, gradas de cemento.

También existe un salón adecuado con implementos de deportes para ser usados exclusivamente por los estudiantes y docentes del mismo establecimiento; posee una sala de informática que cuentan con los suficientes computadores para los estudiantes de cada

curso (uno a la vez) y a su vez una sala de mantenimiento de computación, un salón de arte con mesas de dibujo.

Además, sillas, reglas y demás materiales para realizar las clases de forma agradable; un patio, una sala de profesores y otros espacios usados por los estudiantes, profesores y directivos; al mismo tiempo cuenta con una oficina de rectoría donde la persona encargada de prestar ayuda a los estudiantes y profesores cumple de manera excelente su trabajo (secretaria). Los estudiantes de la institución empiezan clases a las 6:30 am y termina a las 12:00 pm.

### **Marco Legal**

La constitución política de Colombia 1991 como normas de normas establece los derechos y deberes que tenemos como ciudadanos de un estado social de derechos, por tanto, en su artículo 44 se establecen los derechos fundamentales de los niños, entre esos “el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión” (Constitución Política de Colombia, 1991). Es por ello que los niños y niñas deben ser protegidos para garantizar este derecho consagrado en la constitución y tratados internacionales. Artículo 67 se menciona que “La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura” (Constitución Política de Colombia, 1991) de ahí la gran importancia que tiene el docente para mediar en las aulas de clase y gestionar un proceso de enseñanza aprendizaje.

Por otra parte la educación tiene algunas responsabilidades como formar a los niños en valores, en especial el respeto para evitar los conflictos en el ámbito escolar

fortaleciendo la empatía y la tolerancia a la diversidad de estudiantes que hay dentro de un aula de clase, así mismo, se continua mencionando en este artículo que “Corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos; garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo” (Constitución Política de Colombia, 1991). De acuerdo con lo anterior las instituciones educativas públicas tienen el deber de ofrecer el derecho a la educación a cualquier niño que lo requiera y con ello conlleva que los docentes estén capacitados.

Para brindar este derecho de una forma digna, ofreciendo la mejor formación moral para que su convivencia escolar sea agradable y educativa en un ambiente de aprendizaje mediado por el docente para generar conocimiento y cambios de conductas positivas. Por otra parte en concordancia con la constitución política de Colombia la Ley General de Educación menciona en su artículo 4 que “El Estado deberá atender en forma permanente los factores que favorecen la calidad y el mejoramiento de la educación; especialmente velará por la cualificación y formación de los educadores, la promoción docente, los recursos y métodos educativos, la innovación e investigación educativa, la orientación educativa y profesional, la inspección y evaluación del proceso educativo” (Ley 115, 1994).

De forma tal en el artículo 5 se establecen los fines de la educación haciendo énfasis en el 2 “La formación en el respeto a la vida y a los demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos, de convivencia, pluralismo, justicia, solidaridad y equidad, así como en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad”; El 9 “El desarrollo de la capacidad crítica, reflexiva y analítica que fortalezca el avance científico y tecnológico nacional,

orientado con prioridad al mejoramiento cultural y de la calidad de la vida de la población, a la participación en la búsqueda de alternativas de solución a los problemas y al progreso social y económico del país”; Y el 12 “La formación para la promoción y preservación de la salud y la higiene, la prevención integral de problemas socialmente relevantes, la educación física, la recreación, el deporte y la utilización adecuada del tiempo libre” Teniendo en cuenta que es primordial la ejecución de actividades.

Para concluir en el artículo 92 expresa que “Los establecimientos educativos incorporarán en el Proyecto Educativo Institucional acciones pedagógicas para favorecer el desarrollo equilibrado y armónico de las habilidades de los educandos, en especial las capacidades para la toma de decisiones, la adquisición de criterios, el trabajo en equipo, la administración eficiente del tiempo, la asunción de responsabilidades, la solución de conflictos y problemas y las habilidades para la comunicación, la negociación y la participación” (Ley 115, 1994). Y para garantizarlo es de gran importancia llevar un proceso para buscar estrategias que den solución a los conflictos que surgen en las aulas de clase basado en valores éticos y morales.

**Tabla 1. Matriz de Análisis**

<b>Propósitos Específicos</b>	<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Atributos</b>
<b>Identificar los tipos de estrategias para la solución de conflictos en las aulas de clase del grados quinto del Colegio Integrado Simón Bolívar, sede San Martín Cúcuta, Norte de Santander, República de Colombia.</b>	<b>Estrategias Pedagógicas para la Solución de Conflictos en las Aulas de Clase</b>	<b>Tipos de Estrategias</b>	- Aprendizaje colaborativo - Aprendizaje discusión - Aprendizaje basado en problemas
<b>Caracterizar las dimensiones de las estrategias para la solución de conflictos en las aulas de clase del grado quinto del Colegio Integrado Simón Bolívar, sede San Martín Cúcuta, Norte de Santander, República de Colombia.</b>		<b>Dimensión de la Estrategia</b>	- Creatividad - Flexibilidad - Lúdica
<b>Describir los medios alternos para la solución de conflictos en las aulas de clase del grado quinto del Colegio Integrado Simón Bolívar, sede San Martín Cúcuta, Norte de Santander, República de Colombia.</b>		<b>Medios Alternos</b>	- Negociación - Mediación - Conciliación
<b>Definir las fuentes conflictos en las aulas de clase del grado quinto del Colegio Integrado Simón Bolívar, sede San Martín Cúcuta, Norte de Santander, República de Colombia.</b>		<b>Fuentes de Conflicto</b>	- Personales - Incompatibilidad - Estrés ambiental

Fuente: Ayala, Bonilla, Borrero (2019)

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Naturaleza de la Investigación**

El presente estudio asumió los fundamentos del enfoque cualitativo. En el propósito de analizar la importancia de las estrategias pedagógicas para la solución de conflictos en el aula de clase, se consideró la necesidad de la intervención de los docentes, pues ellos, desde su experiencia académica, pueden contribuir a formular aportes significativos al respecto. Una de las definiciones de la investigación cualitativa es “la realidad del fenómeno social es la mente. La realidad la construyen los individuos que dan significados al fenómeno social. Se busca entender el contexto y/o el punto de vista del actor social” (Sánchez, 2008).

Por su lado, Martínez (1999), define orientación cualitativa como “el estudio de un todo integrado que forma o constituye una unidad de análisis y que algo sea lo que es (...) aunque también se podría estudiar una cualidad específica, siempre que se tengan en cuenta los nexos y relaciones que tiene con el todo, los cuales contribuyen a darle su significación propia”. (p.173). Desde esa perspectiva, la investigación cualitativa se caracteriza tener relación con las concepciones que las personas han construido en la actuación en la vida diaria, en su interrelación con su contexto habitado y sus coterráneos.

Por tanto, quien investiga la realidad escolar y social, tiene la necesidad de inmiscuirse en forma directa en la situación que se estudia, para poder obtener los datos necesarios para explicar su realidad. Un claro ejemplo es que, desde esta perspectiva cualitativa, poder estudiar la aplicación de estrategias para la solución de conflictos en las aulas de clase del Quinto Grado del Colegio Integrado Simon Bolvar de Básica Integral,

que se requirió investigar en su escenario escolar lo establecido en los objetivos del presente estudio.

## **Método**

En palabras de Martínez (2007), “Etimológicamente, el término etnografía significa la descripción (grafé) del estilo de vida de un grupo de personas habituadas a vivir juntas (ethnos). Por tanto, el ethnos, que sería la unidad de análisis para el investigador, no sólo podría ser una nación, un grupo lingüístico, una región o una comunidad, sino también cualquier grupo humano que constituya una entidad cuyas relaciones estén reguladas por la costumbre o por ciertos derechos y obligaciones recíprocos.” (p. 125).

De acuerdo a lo planteado por Martínez (2007), en la presente investigación se utilizará el método etnográfico: Método más adecuado para entrar a conocer un grupo institucional (empresa escuela, aula) que forman un todo, donde los conceptos de las realidades que se estudian roles valores, normas del ambiente en que viven se van internalizando poco a poco generando regularidades que pueden explicar la conducta individual y grupal (p. 53).

Se considera que una investigación etnográfica estudia los hechos tal como ocurren en el contexto, los procesos históricos y educativos, los cambios socioculturales, las funciones, papeles de los miembros de una comunidad, se caracteriza por el uso de la observación, la cual trata de registrar lo que sucede en el lugar estudiado, haciendo uso de instrumentos que complementan la información requerida.

De acuerdo con lo planteado por Romero y Hernández (2015), la etnografía se encarga de develar los significados de las acciones emprendidas por las personas dentro de

sus grupos sociales, aportando desde una visión holística la percepción más convincente para la indagación y la comprensión de las interacciones e interrelaciones sociales. Desde esta perspectiva de la investigación, significa concebir la posibilidad de investigar la aplicación de estrategias para la solución de conflictos en las aulas de clase del Quinto Grado del Colegio Integrado Simon Bolivar, al considerar su realidad escolar como el escenario para conocer en los comportamientos de los estudiantes, en lo personal, como en lo grupal, las razones que permitan solucionar conflictos desde estrategias recomendadas.

### **Diseño de la investigación**

El hecho de tener que investigar la aplicación de estrategias para la solución de conflictos en las aulas de clase del Quinto Grado del Colegio Integrado Simon Bolivar de básica primaria, fue necesario precisar cuál es el diseño que se asumió para la realización del presente estudio. La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en el contexto natural. Como señala Kerlinger (2002), la investigación no experimental o *expost-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones (p.116).

Igualmente, para Kerlinger y Lee (2002), nos dicen que la investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables. Se hacen inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención directa (p. 504). Al respecto, el estudio de acuerdo a la

naturaleza del problema planteado, se enmarcó en una modalidad de investigación de campo, dado que los datos serán tomados directamente de la realidad, considerando que la investigación de campo, es aquella que se efectúa en el lugar y tiempo en el que ocurren los fenómenos objeto de estudio que permitan recoger los datos en forma directa de la realidad donde se presentan.

En este sentido, Sabino (2008), define la investigación de campo como aquella en que el mismo objeto en estudio, sirve como fuente de información por el investigador, consiste en la observación directa de los casos, comportamientos de las personas, circunstancias en que ocurren ciertos hechos, por ese motivo la naturaleza de las fuentes determina la manera de obtener datos (p. 110). En el caso particular del presente estudio se realizó una investigación de campo, que Palella y Martins, (2006) definen como “Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables” (p.97).

En el caso de la presente investigación, este diseño permitió conocer las principales características, problemas y situaciones que existen en el espacio a estudiar. En tal sentido, el desarrollo de la investigación, pretendió obtener los datos en forma descriptiva. En tal sentido, se acudió a la perspectiva descriptiva. Al respecto, el estudio tuvo como base la definición de Kratwohl (2003), quien señala: "El diseño de investigación es la transformación de las preguntas de investigación en las estrategias para seleccionar a los participantes, utilizar los instrumentos y recoger los datos" (p. 43).

## **Escenario**

El escenario de la investigación fue el Colegio Integrado Simón Bolívar, sede San Martín se encuentra ubicada en la AV. 8 N° 6-91 del Barrio San Martín, la cual fue fundada en la década de los 90 ante la necesidad de brindar una educación a los niños del sector y los barrios aledaños a la ciudadela de la libertad. La población se encuentra con diversidad cultural, socioeconómica y social. Se trata de un escenario ideal para la investigación cualitativa, es aquel de fácil acceso, donde se establezca una relación inmediata con los informantes y se recojan datos directamente relacionados con los intereses investigativos. En este sentido, el escenario de esta investigación lo constituyó la comunidad donde se debe considerar sus condiciones institucionales, sus acontecimientos cotidianos, la labor de los docentes y el comportamiento de estudiantes y familiares en torno a la problemática del conflicto en la escuela Taylor y Bogdan (2004).

## **Informantes Claves**

La Población y la Muestra de la presente investigación quedaron delimitadas por el problema y los objetivos del estudio. Por tanto, en palabras de Hurtado (2008), “La población es el conjunto de elementos que forman parte del contexto donde se quiere investigar el evento” (p. 152). La población seleccionada de acuerdo con los fundamentos de la investigación cualitativa, son los actores de primer orden en la situación escolar estudiada.

**Tabla 2. Informantes Claves**

<b>Institución</b>	<b>Grado</b>	<b>Estudiantes</b>	<b>Docente</b>
<b>Colegio Integrado Simón Bolívar sede San Martín</b>	Quinto	Niña (2)	1
		Niños (3)	

En este sentido, en palabras de Martínez (2007), usualmente el buen investigador fija un grupo de criterios, parecidos o similares a los que acabamos de señalar, que le dan una imagen global del grupo que desea estudiar. Después busca el grupo o grupos que poseen esas características, para obtener acceso a él y comenzar el estudio (p. 52). De allí que la selección de informantes supuso una selección deliberada e intencional, en donde se eligieron uno a uno de acuerdo a los criterios establecidos por las investigadoras.

Tomando en cuenta las apreciaciones antes expuestas para la presente investigación se seleccionarán como informantes clave a docentes que laboran el Colegio Integrado Simón Bolívar, sede San Martín que se encuentra ubicada en la AV. 8 N° 6-91 del Barrio San Martín. La selección se hará en función de ser docente en ejercicio de la labor educativa, con experiencia en el tratamiento del conflicto y se seleccionaron 5 estudiantes y un docente.

### **Técnicas e Instrumento de Recolección de la Información.**

La recolección de la información se realizó de acuerdo a lo indicado en los propósitos enunciados y al respecto, se diseñará un guion de entrevista semiestructurada para recolectar la información necesaria. La entrevista, de acuerdo con Martínez (2007), en la

investigación cualitativa es un instrumento técnico que tiene gran sintonía epistemológica con este enfoque y también con su teoría metodológica que adopta la forma de un diálogo coloquial o entrevista semiestructurada, complementada, posiblemente, con algunas otras técnicas escogidas y de acuerdo con la naturaleza específica y peculiar de la investigación a realizar (p. 78). En este orden de ideas, se agruparon los contenidos categorizados, estableciéndose las relaciones entre las categorías de análisis y sujetos entrevistados. Una vez realizada la agrupación, se elaboraron las estructuras interpretativas según lo manifestado por los entrevistados.

Se realizó un análisis conceptual y se formularon lineamientos estratégicos que permitan fortalecer las teorías relacionadas con las categorías de análisis convenientes. También para el proceso de recolección de información, se hizo uso de la entrevista; la entrevista. Según Arias (2006), la entrevista, más que una simple interrogante es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistado y el entrevistador acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida. (p.73). Es decir, a través de esta técnica de recolección de datos se obtuvo información valiosa y fidedigna por parte de los participantes, ya que, siempre y cuando que el entrevistador esté bien preparado, posee la capacidad de determinar la confiabilidad de la información que el entrevistado genera, debido a que la misma se da en un proceso de interacción personal directa entre el entrevistador y el entrevistado.

## **Procedimientos para el Análisis de la Información.**

En función al carácter cualitativo que ofrece el presente estudio, el procedimiento para el análisis de la información, de acuerdo Alfonso (2012), fue un proceso por medio del cual se buscó reducir la información de la investigación con el fin de expresarla y describirla de manera conceptual, de tal manera que respondiesen a una estructura sistemática, inteligible para otras personas, y por lo tanto significativa” (p. 19). En sí, con esta técnica se buscó reducir a categorías concreta los elementos teóricos y los datos obtenidos en la recolección de información a fin de lograr la coherencia que conforman y caracterizan el fenómeno objeto de estudio. En lo referente a las categorías, para Alfonso (2012), “Como cajones conceptuales donde se almacena información y explica que se requiere previamente identificar las unidades de análisis que son unidades de significado, empleando como criterios para su escogencia espaciales, temporales, temáticos, gramaticales, sociales.

Un aspecto común de los procesos de categorización y de las categorías que surgen son las subcategorías, de acuerdo con Alfonso (2012), “Estas hacen más específica a una categoría al denotar información como cuándo, dónde, por qué y cómo es probable que ocurra un fenómeno. Señalan además que estas también poseen propiedades y dimensiones” (p. 21). Por último, para facilitar los procesos de análisis que genera la categorización se hizo pertinente decodificar. Al respecto, para Alfonso (2012), dice que existen varias maneras de decodificar, pues cada dato de la investigación de ser identificado de quien lo manifestó, tal y como se realizó la afirmación.

En resumen, el proceso de análisis de los resultados se hizo a través del proceso que facilitó realizar la categorización en donde se designaron categorías, subcategorías y se

codificó la información a fin de elaborar un constructo teórico lógico, organizado y de carácter descriptivo que permitiese con mayor claridad, entender el fenómeno objeto de estudio con la mayor objetividad posible.

### **Validez y Confiabilidad**

En la validez y confiabilidad, se procedió a consultar expertos para conocer su apreciación sobre el instrumento de recolección de información que se aplicó. En ese sentido, las observaciones de los expertos Durán (2019), Salamanca (2019) y Cruz (2019), quienes accedieron a revisar el instrumento de validación, coincidieron en la necesidad de mejorar redacción del documento y el ajuste o precisión del discurso presente en las preguntas para el nivel cognitivo de niños del grado quinto.

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **Presentación y Análisis de los Resultados**

A partir de la actividad investigativa que se realizó con la aplicación del interrogatorio a los involucrados en el estudio, se obtuvieron los resultados que facilitan entender la forma como los actores opinan sobre el tratamiento de la resolución del conflicto en el aula de clase, en el Grado Quinto de la Educación Básica Primaria, del Colegio Integrado Simón Bolívar, sede San Martín, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia.

Se trata de sus puntos de vista manifestados ante las preguntas formuladas por las investigadoras y que ahora son expuestos en forma descriptiva, analítica e interpretativa. En consecuencia, es el tratamiento de los datos que se obtuvieron desde la puesta en práctica de los fundamentos teóricos y metodológicos de la investigación cualitativa, con el enfoque etnográfico, en el propósito de estructurar una nueva visión sobre el conflicto escolar, en la perspectiva de informantes de una institución educativa. Es valorar la experiencia obtenida en el desarrollo del conflicto escolar, desde una visión integral por los afirmados por los informantes claves, quienes narran sus testimonios en la forma como han sido observados, vividos y valorados, explicados desde la perspectiva analítica de las investigadoras. Eso tiene relación con los fundamentos del enfoque cualitativo, para analizar la importancia de las estrategias pedagógicas para la solución de conflictos en el aula de clase,

A partir de la realidad que han construido los informantes, sustentada en la experiencia obtenida como actores de la dinámica escolar cotidiana. Al respecto, Martínez

(1999), considera que esta es la importancia de la investigación cualitativa, pues pretende revelar las concepciones que quienes participan en la investigación han construido en su vida diaria, en este caso, en la escuela y específicamente, en el aula de clase.

Por tanto, desde esta perspectiva, se utilizó el método etnográfico, de tal manera de estudiar el problema del conflicto escolar, en su propio contexto donde los actores involucrados en la investigación han construido su subjetividad al respecto. De allí que desde los planteamientos de Romero y Hernández (2015), se pretendió develar los significados originados en la experiencia de los informantes para obtener una apreciación convincente sobre el conflicto escolar, desde las reflexiones de sus actores. Esto significó facilitar la oportunidad para concebir la posibilidad de investigar la aplicación de estrategias para la solución de conflictos en las aulas de clase del Quinto Grado del Colegio Integrado Simon Bolivar. Esta acción centró su esfuerzo en asumir la realidad escolar en su propio escenario cotidiano desde la perspectiva de la docente y de estudiantes seleccionados en forma intencional.

Desde allí, obtener sus impresiones personales sobre el comportamiento de la dinámica escolar, con el propósito de identificar razones que contribuyan a solucionar los conflictos comunes en el aula de clase. En efecto, se asumen de acuerdo con Martínez (2006), realizar el proceso interpretativo sobre las percepciones sobre la forma en que se entiende el objeto de estudio.

Por tanto, ahora la tarea es presentar los resultados obtenidos conducentes a estructurar una versión coherente desde los puntos de vista de los informantes clave, como actores protagonistas del problema estudiado. Es colocar en el primer plano los testimonios

obtenidos, de tal manera de realizar su análisis interpretativo y estructurar un planteamiento pertinente y coherente con la realidad objeto de estudio.

Se trata de explicar la situación del conflicto escolar desde las concepciones de los informantes clave ahora analizados por las investigadoras en la dirección reflexionar sobre el acontecimiento estudiado, tal cual fueron entendidos por los actores que la han vivido en el aula de clase. Es comprender lo que ocurre con objetividad y rigurosidad, como garantías que validan y aseguran la confiabilidad de la investigación desde el enfoque cualitativo.

Eso determinó en palabras de Martínez (2006), desarrollar el siguiente proceso: Transcribir la información obtenida con el desarrollo de la entrevista, leer cada texto transcrito en forma detallada para identificar el sentido y significado de las afirmaciones manifestadas, estructurar la matriz donde se detallan los aspectos relacionados con el interrogante, el discurso de los actores, las categorías emergentes y la síntesis interpretativa de la investigación, organizar la información en párrafos que favorecen estructurar las unidades temáticas que en este caso, están relacionadas con las interrogantes formuladas, construir las categorías que facilitaron la comprensión del objeto de estudio en sus rasgos esenciales y fundamentales, categorizar significó clasificar, conceptualizar y codificar, el contenido o idea central de cada unidad temática, definida cada categoría, se redactó una síntesis interpretativa de cada categoría.

## Matriz 1

### Interpretación de las Categorías Emergentes.

A continuación, se presentan las respuestas aportadas por los informantes claves, la cual permitió dar cumplimiento al propósito de Identificar los conflictos que se presentan en las aulas de clase del Grado 5to del Colegio Integrado Simón Bolívar, sede Cúcuta.

Líneas	INTERROGANTE	DISCURSO DE LOS ACTORES	CATEGORIAS EMERGENTES	SINTESIS INTERPRETATIVA DE LA INVESTIGACIÓN
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13	¿Cómo es el desarrollo de sus actividades diarias?	<b>Estudiante 1:</b> Yo llego me porto bien después de descanso molesto peleo grito trabajo en clase hago todo bien. <b>Estudiante 2:</b> Hago los talleres me quedo quieto trabajando en grupo no me paro del puesto cuando me colocan hacer con los compañeros que me caen bien, con ellos yo trabajo en clase y con los demás no porque son muy cansones.	<b>Participación en la clase</b>	Se trata de la actuación del estudiante en el aula de clase en forma cotidiana. En el desarrollo de las actividades de la clase el estudiante manifiesta su conducta como una característica muy propia de su persona. De acuerdo con la forma como concibe la labor diaria, actúa. Eso tiene efectos en el comportamiento, en especial, en cuanto a su relación social que ya ha construido en su desempeño cotidiano. Por tanto, en lo referido a la conducta personal, como integrante del

<p>14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36</p>		<p><b>Estudiante 3:</b> La verdad yo no hago las actividades como el profesor las explica, me la paso molestando mucho. En cada periodo escolar hacemos una actividad lúdica, por ejemplo en el primer periodo hicimos cocina, en e l segundo periodo hicimos porcelanicron y en el tercer periodo vamos hacer bisutería, pero en realidad estas actividades me gusta más o menos.</p> <p><b>Estudiante 4:</b> En la primera, segunda y tercera hora me porto bien, después de descanso me porto mal.</p> <p><b>Estudiante 5:</b> Bueno, en la primera, segunda y tercera hora me porto bien, después de descanso me porto mal por el</p>		<p>curso, cada particularidad se enmarca en una situación cuyo comportamiento es complicado y difícil.</p>
---	--	---	--	--

<p>37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59</p>	<p>¿Cómo es el comportamiento de sus compañeros en la ejecución de una clase?</p>	<p>calor y porque quiero hacer algo más. Me gustaría que fuera como la mañana porque es frío y me calma más.</p> <p><b>Docente:</b> En su gran mayoría hacen caso, pero hay uno que otro que no sacan cuaderno, no copian y hacen lo que quieren. Tuve un caso difícil, había un niño que trabajaba cuando él quería, cuando se le dificultaba algo, se golpeaba la cabeza contra la pared y formaba show, pegándole a la mesa.</p> <p><b>Estudiante 1:</b> Se portan mal gritan pelean.</p> <p><b>Estudiante 2:</b> Se portan muy mal hacen mucho desorden y hacen gritar mucho a los profesores.</p> <p><b>Estudiante 3:</b> Se portan mal,</p>	<p><b>La manifestación del conflicto</b></p>	<p>En la dinámica del aula se manifiestan aspectos que se pueden calificar como causas para originar conflictos, debido a la posibilidad de crear malestar y desavenencia. El comportamiento grupal como coexistencia de diversidad de comportamientos, de por sí, es el</p>
---	---	---	--	--

<p>60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82</p>	<p>¿Cómo reacciona usted ante un conflicto con sus</p>	<p>algunas veces se agarran a decirse groserías, se agarran a pelear por estupideces por ejemplo si le quitan un lápiz y lo hacen rayar, empiezan a pelear. A mí no me interesa lo que ellos hagan, no más me quedo quieto y no digo nada para no meterme en problemas</p> <p><b>Estudiante 4:</b> Unos se portan bien, otros se portan mal porque siempre se paran del puesto, se ponen a pelear y también empiezan a decir apodos.</p> <p><b>Estudiante 5:</b> Gritan, pelean, se revuelcan en el piso, se ensucian, se dicen groserías.</p> <p><b>Docente:</b> Son muy participativos la mayoría.</p> <p><b>Estudiante 1:</b> Me le meto por la mitad y salgo a correr, a</p>	<p><b>Reacción ante el conflicto</b></p>	<p>ambiente propicio para el desarrollo del conflicto, dada la diversidad de pareceres. Por tanto, es obvio la ocurrencia de la desestabilización del comportamiento grupal y el suceder de problemas reveladores de la violencia escolar.</p> <p>En la complejidad del aula de clase, también es factible apreciar reacciones</p>
---	--	--	--	--

83	compañeros?	veces le digo que dejen de		interesantes de los estudiantes sobre los	
84		pelear luego los empujo en			acontecimientos que originan los
85		busca que se dejen ya de pelear			conflictos en el aula de clase. Por tanto,
86		o pegar.			es necesario identificar esas reacciones
87		<b>Estudiante 2:</b> La verdad la			pues pueden ser altamente favorables
88		verdad yo soy de los que gritan			para solucionar el conflicto. Por el
89		que le dé duro grito solo eso			contrario, también se asumen posturas
90		que pelen apoyándolo que se			que lo fomentan. De allí que sea
91		den duro.			sumamente interesante el hecho de
92		<b>Estudiante 3:</b> Me quedo			apreciar comportamientos que originan
93		normal y solo miro y no grito			los conflictos en el desarrollo de la clase,
94		pelea ni nada, no los interrumpo			pues se perciben conductas que apoyan el
95		porque sé que terminaran			conflicto, lo agravan o dificultan la
96		golpeándome			superación del conflicto.
97		<b>Estudiante 4:</b> Los separo, a			
98	veces me da rabia y al que le				
99	están pegando duro, le pego.				
100	<b>Estudiante 5:</b> Nada, les grito				
101	que no peleen más y pues a				
102	quien terminan pegando es a				
103	mí. Yo los separo pero ellos				
104					
105					

106		intentan pegarse pero me pegan		
107		es a mí.		
108		<b>Docente:</b> Llamo a los dos		
109		estudiantes y le dio el espacio a		
110		cada uno para que hagan los		
110		descargos y si realmente no		
112		tengo claro quien comenzó o		
113		quien tiene la razón llamo unos		
114		testigos y dependiendo de lo		
115		que me digan los testigos, ay si		
116		realmente me doy cuenta quien		
117		comenzó y se le hace la		
118		anotación en el observador		
119				
120	¿Qué causas originan conflictos en el aula de clase?	<b>Estudiante 1:</b> Por una bobada	<b>El conflicto</b>	El conflicto escolar parece ser inevitable su control por la diversidad que allí existe. Sin embargo, la causalidad del conflicto en la institución objeto de estudio está relacionado con eventos comunes muy propios del desempeño escolar en el aula de clase. Por tanto, en respuesta se debe promover una tarea
121		por un lápiz porque le roban a		
122		veces la plata la mayoría de		
123		veces por los útiles escolares		
124		que le agarran los otros		
125		compañeros sin pedir permiso.		
126		<b>Estudiante 2:</b> Se empiezan a		
127		decir groserías y ahí se agarran		
128				

129		a pelear se meten carpetazos y		eficaz y eficiente que debe desarrollar el
130		hay para la pelea.		docente con el propósito de mejorar esas
131		<b>Estudiante 3:</b> Algunas veces		conductas reveladoras de distorsiones y
132		yo me pongo arrecho cuando		desviaciones estudiantiles que es
133		me quitan o me esconden las		apremiante evitar. Eso implica que una
134		cosas o cuando toman agua sin		vez diagnosticados en el aula, en los
135		permiso porque es lo que más		procesos de enseñanza y de aprendizaje,
136		odio. Algunas veces me agarro		se proceda a buscar la opción más
137		a pelear por eso, a veces no		factible de lograr su neutralización.
138		pelean si no chillan y eso es un		
139		dolor de cabeza para mí.		
140		<b>Estudiante 4:</b> Algunos se paran		
141		y los otros empiezan a gritar y		
142		el profesor tiene que gritarnos a		
143		todos.		
144		<b>Estudiante 5:</b> Se agarran las		
145		cosas sin permiso, se las gastan,		
146		se dicen groserías, también		
147		porque le mueven el pupitre, le		
148		tumban la cartuchera, le quitan		
149		los colores, porque jalan el		
150				
151				

152		cabello y le quitan la moña,		
153		porque también le esconden el		
154		bolso.		
		<b>Docente:</b> Cuando se toman los		
155		útiles de los compañeros sin		
156		permiso y a veces cuando un		
157		compañero le dice por molestar		
158		a otro un apodo y el otro se		
159		molesta, se levanta y le pega al		
		compañero.		
160	¿Qué opinión le merece un compañero conflictivo en clase?	<b>Estudiante 1:</b> Que está mal que	<b>Estudiante Conflictivo</b>	Es interesante el hecho que el conflicto
161		tenga esa actitud que no se debe		
162		hacer.		
163		<b>Estudiante 2:</b> Hay algunos		
164		compañeros en salón que son		
165		amables y los otros pelean		
166		mucho son muy groseros con		
167		todo y tienen mal		
168		comportamiento.		
169		<b>Estudiante 3:</b> Como una		
170		persona		
171	desobediente,			

172		desordena, lo que hagan no me		apremiante tomar en cuenta la calidad
173		interesa, su vida es su vida y la		formativa del hogar y asignar la tarea de
174		mía es mía.		la escuela en mejorar la conducta con una
175		<b>Estudiante 4:</b> Que es una		formación integral del ciudadano que
176		persona grosera y peleona		aspira a vivir en paz y concordia.
177		<b>Estudiante 5:</b> Pues, de que		
178		sirve que pelee, lo que va		
179		buscar son problemas, no va		
180		buscar buenas amistades, puede		
181		que de pronto lo rechacen		
182		porque lo que usted aprende en		
183		la casa lo trasmite en el colegio,		
184		es decir, si en su casa pelean		
185		mucho, se dan pata, se		
186		revuelcan, se jalan el pelo ósea		
187		eso es decir que en la casa		
188		hacen lo mismo que usted		
189		hacen aquí en el colegio		
190		<b>Docente:</b> Con la experiencia		
191		que tengo en la educación, la		
192		mayor parte de los casos que he		
193				
194				

195		analizado es porque les hacen		
196		falta amor en la casa, yo		
197		empiezo a tratarlo con amor, y		
198		lo trato diferente, a como lo		
199		tratan en la casa y el niño		
200		cambia.		
201	¿Usted se considera un mediador en la solución de conflicto entre sus compañeros?	<b>Estudiante 1:</b> Si entre sus	<b>La mediación escolar</b>	Este aspecto resalta la aplicación de la negociación como acción educativa para atender en forma sistemática el desarrollo de las conductas conflictivas. Es necesario comenzar por establecer el diálogo amistoso y cordial con una excelente calidad formativa en lo pedagógico, pues se trata de un esfuerzo racional de la escuela por sensibilizar a los estudiantes sobre la necesidad de evitar el conflicto. En consecuencia, promover la negociación que evite las discrepancias y sirva el gesto de negociar para crear conciencia crítica con argumentos convincentes y formativos en
202		compañeros si pero si hay otra		
203		persona de otro salón lo alabo		
204		para que pelee, pero si es de mi		
205		grado lo ayudo.		
206		<b>Estudiante 2:</b> Cuando la		
207		profesora esta mala les grito		
208		que se callen y algunas veces		
209		hacen caso otras veces		
210		empiezan a hacer más bulla.		
211		<b>Estudiante 3:</b> No, solo veo		
212	como están peleando e intento			
213	decirle a mis compañeros que			
214	llamen a la profesora pero no			
125		hacen nada		
216				
217				

218		<b>Estudiante 4:</b> No. Porque no		el escolar.
219		hago nada, me quedo quieto.		
220		<b>Estudiante 5:</b> Yo los separo,		
221		algunas veces si le grito pero no		
222		mucho porque son hombres		
223		grandes como en la otra sede.		
224		Pero aquí yo veo unos niños		
225		peleando y yo los separo.		
226		<b>Docente:</b> Si claro, por lo menos		
227		una niña tenía agarrado del		
228		cabello a un niño y parecían		
229		que estuvieran jugando pero		
230		cuando la niña lo soltó, el niño		
231		le agarro el cabello y les llame		
232		la atención y de inmediato		
233		hicieron caso.		
234		<b>Estudiante 1:</b> Le digo a la	<b>El docente y el</b>	Indiscutiblemente que un actor de
235	<b>¿Cómo previene los conflictos en el aula de clase?</b>	profesora y si no está la	<b>conflicto</b>	fundamental importancia pedagógica para
236		profesora le digo a la otra		contribuir con la frecuencia del conflicto
237		profesora y si no a la señora de		en el aula, el docente o la docente. En sus
238		los baños y si no está a la		disposiciones didácticas está en primer
239				
240				

241		señora del aseo y si no llega a		lugar, la atención al conflicto. De allí que
242		estar al coordinador pero evito	.	su tarea formativa debe asumir la
243		en lo que pueda que siga la		formación de valores como el respeto al
244		pelea.		otro, la solidaridad, el compromiso, la
245		<b>Estudiante 2:</b> No creo que no		responsabilidad, la fraternidad, la amistad
246		eso no tiene nada que ver con		y la concordia en el aula de clase. Por
247		las peleas		tanto, es cumplir con la tarea asignada
248		<b>Estudiante 3:</b> Nada, igual si les		con solidaridad a quienes debe enseñar
249		digo que no peleen no me hacen		para que ellos aprendan a desarrollar una
250		caso y no me gusta meterme en		actitud de ciudadanos íntegros,
251		los peleas de nadie mas		ejemplares y correctos.
252		<b>Estudiante 4:</b> No hago nada, el		
253		profesor lo lleva a coordinación		
254		<b>Estudiante 5:</b> Pues le digo al		
255		profesor o los separo, hago lo		
256		que sea, los tiro al piso para que		
257		no peleen.		
258		<b>Docente:</b> Primero que todo,		
259		hablándole a los estudiantes de		
260		los derechos y deberes que		
261		tienen en el aula de clase como		
262				
263				

264	<p>¿Los conflictos que se presentan hacen referencia a factores económicos o valores?</p>	compañero, si los estudiantes tiene los derechos y deberes claro respetan a los demás.	<p><b>La prevención del conflicto</b></p>	<p>Una de las críticas frecuentes que se formula a la acción pedagógica en el aula de clase es que se dedica a transmitir contenidos programáticos y evita el desarrollo los aspectos actitudinales que se deben enseñar para fortalecer la importancia axiológica de la educación. De allí que en la labor formativa se debe asignar fundamental importancia a la formación en valores de tal manera de contrarrestar el desarrollo del conflicto, en sus raíces escolares.</p>
265				
266				
267		<b>Estudiante 1:</b> No, le hace falta valores creo que todos si pelean es por falta de valores.		
268				
269				
270				
271		<b>Estudiante 2:</b> por falta de valores desde la casa si los papas no los educan yo creo que por eso son groseros.		
272				
273				
274				
275		<b>Estudiante 3:</b> No, por ejemplo con el tema de la madrina habían niñas que querían que ganaran su amiga, y empezaron a criticar que la otra madrina era fea, que no tenía plata para el traje, solo les dije que la dejaran de molestar		
276				
277				
278				
279				
280				
281				
282				
283				
284	<b>Estudiante 4:</b> Hay una niña, que empieza a transmitir celos			
285				
286				

287		porque tiene plata			
288		<b>Estudiante 5:</b> Por la plata,			
289		porque el otro empieza a decir			
290		“mira yo tengo plata” y se tiran			
291		a quitársela entonces por eso			
292		piensan los problemas, también			
293		las grosería, porque a uno le da			
294		rabia y dan ganas de acabarlo,			
295		si a un compañero se le cae la			
296		plata se la devuelven sino no.			
297		<b>Docente:</b> A los estudiantes les			
298		hace falta realmente valores.			
299		<b>Estudiante 1:</b> Los hace firmar	<b>La solución del</b>	En la manifestación de los testimonios de	
300	¿Cómo actúa el docente cuando hay un conflicto en el aula de clase?	el observador y llama al papa si	<b>conflicto</b>	los protagonistas del estudio, preocupa	
301		es algo grave llaman al		que la solución de los conflictos esté	
302		coordinador, y si está peleando		relacionados con el ejercicio de las	
303		los separan y si el profesor no		tradicionales reprimendas institucionales	
304		es capaz de sepáralo o no se		y poco se utilicen la mediación, la	
305		quiere separar llega el		negociación, el consenso, los acuerdos y	
306		coordinador y el si los separa de		la aceptación mutua. El propósito es	
307		una vez.		ejercitar mecanismos para resolver	
308					
309					

310		<b>Estudiante 2:</b> Los separan y		conflictos, de tal manera que quienes allí
311		los lleva a coordinación y el		intervienen, viven una situación ejemplar
312		coordinador les cita la mama,		que los eduque para atender conflictos en
313		no el docente no		su vida diaria, como ciudadanos.
314		utiliza la medicación solo los		
315		separa y de una los lleva a		
316		coordinación sin decirle si eso		
317		está mal o no		
318				
319		<b>Estudiante 3:</b> Yo pienso, que		
320		el docente cuando no puede		
321		resolver algo, creo que le dan		
322		ganas de quitarse el zapato y		
323		dar un zapatazo a cada uno o		
324		algunas veces les habla otras		
325		veces no, otras veces los anota		
326		en observador		
327				
328		<b>Estudiante 4:</b> Los separa y los		
329		anota en el observador y a		
330		veces si es un caso grave los		
331		lleva donde el coordinador y		
332				

334		llaman a la mama		
335		<b>Estudiante 5:</b> Pues el profesor		
336		llega y lo regaña, los separa y		
337		los hace firmar el observador y		
338		si están grave lo llevan a		
339		rectoría hablar con el		
340		coordinador y el coordinador		
341		nos hace hacer un pacto de no		
342		volver a pelear y decirnos		
343		grosería, en los primeros días se		
344		cumple después no.		
345		<b>Docente:</b> Cuando se presenta		
346		un problema, los llamo y le		
347		pregunto lo que sucedió y le		
348		realizo la observación verbal a		
349		él o ella, que eso no se debe		
350		hacer, así tengan la misma		
351		edad.		
352		<b>Estudiante 1:</b> Si el profesor		
353		nos habla y nos dice que eso no		
354	¿Cómo actúa el	se debe hacer que eso es malo.	<b>Actitud ante el</b>	Indiscutiblemente que la situación
355	docente cuando		<b>conflicto</b>	conflictiva de Colombia tiene en el aula
356	hay un conflicto			de clase a un caso que amerita de una
	en el aula de			

<p>357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 268 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379</p>	<p>clase?</p>	<p><b>Estudiante 2:</b> No el profesor no nos habla de nada de eso no nos dice si está bien o mal</p> <p><b>Estudiante 3:</b> No. Algunas veces no y algunas veces sí, la verdad no presto atención. Solo miro al que está peleando y se me tapan los oídos.</p> <p><b>Estudiante 4:</b> El profesor nos lleva donde el coordinador y él nos habla a nosotros</p> <p><b>Estudiante 5:</b> Si, el profesor empieza a regañarnos, se pone muy bravo por eso y en ese momento si no prestamos atención nos pone quiz del tema que estamos viendo</p> <p><b>Docente:</b> Si. Y trato que al final los estudiantes queden como amigos, tratando de que cada uno vea el error que</p>		<p>atención responsable, pues se trata de dar respuesta en forma obligatoria a crear conciencia sobre la necesidad para la sociedad de la paz y la concordia como base de la democracia participativa u protagónica. De allí que se imprescindible sensibilizar a los estudiantes sobre el origen, desarrollo y transformación del conflicto, a partir de la labor de los procesos de enseñanza y d aprendizaje, que se desarrolla en la escuela. Por tanto, se deben promover las actividades que ayuden a resolver los conflictos en forma democrática.</p>
--	---------------	---	--	---

380		cometió y se pidan disculpas y		
381		al final se den un abrazo o un		
382		apretón de manos.		

**Fuente: Ayala, Bonilla, Borrero (2019)**



Gráfico 1. Representación De las Categorías emergentes. Fuente: Ayala, Bonilla, Borrero (2019)

## **2. Interpretación Integradora de la Realidad Encontrada**

En el Gráfico N° 1, el estudio describe la situación que revelan las características emergentes de la interpretación de la realidad objeto de estudio. Se trata de la realidad en sus aspectos más representativos derivado de la construcción de las categorías descifradas por las investigadoras en el análisis de los testimonios manifestados por los informantes clave, participantes en el desarrollo de la investigación.

Como se puede apreciar, las diversas categorías descritas colocan en evidencia los criterios personales que se han logrado identificar como evidencias concretas de la presencia del conflicto, pero del mismo modo de sus características y la forma como se trata en la escuela. Esto representa una garantía científica de la aplicación de los fundamentos del enfoque cualitativo, como de la aplicación del método etnográfica.

En consecuencia, se valida la situación del conflicto en la institución objeto de estudio, en lo referido a la participación en el aula de clase, la manifestación del conflicto, la relación ante el conflicto, el conflicto en sí mismo, la situación del estudiante conflictivo. El desarrollo de la mediación escolar, el docente y el conflicto, la prevención del conflicto, la solución del conflicto y la actitud ante el conflicto.

Se trata de la realidad hallada por las investigadoras, a partir de lo establecido en los propósitos planteados en el Capítulo I. Por tanto, es una real aproximación a la realidad del conflicto escolar de una institución educativa de la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, en Colombia, a partir de lo manifestado por los informantes clave, en relación con su experiencia vivida en su escenario escolar.

De allí que sea una situación representativa que puede ser motivo de investigaciones en otras instituciones e la mencionada comunidad, debido a lo representativo de los

hallazgos encontrados. Es importante valorar que las categorías emergentes evidencian la situación real, objetiva y vivencial del conflicto escolar en su existencia natural y espontánea en la vida diaria de una institución educativa. Eso se puede considerar como valioso para poder interpretar la realidad escolar desde sus testimonios y evidencias concreta. Es también interesante colocar en el primer plano al testimonio exactamente manifestado por los informantes clave; aspecto que garantiza y confirma la calidad epistemológica del enfoque cualitativo aplicado a estudios de naturaleza social y educativa. En ese mismo sentido, se visualiza la importancia que se puede obtener de la obtención de los testimonios directos sobre el conflicto como problemática habitual de las instituciones

Pero también, las formas cómo las instituciones resuelven sus conflictos, a partir de la experiencia obtenida en el desempeño diario de las actividades del aula de clase. Eso distingue la posibilidad para poder descifrar otras opciones pedagógicas que pueden ayudar a superar las condiciones de la conflictividad en el aula de clase, como de sus efectos formativos en los estudiantes en edad entre seis y once años de edad.

## **Matriz 2**

### **Triangulación**

**A continuación, se analizarán los fundamentos para una aproximación teórica acerca de las estrategias para la solución de conflictos en el aula de clase del colegio**

**Integrado Simón Bolívar**

CATEGORIA DE ANALISIS	ANALISIS TEÓRICO	SINTESIS INTERPRETATIVA DE LAS INVESTIGADORAS
<p><b>Participación en la clase</b></p>	<p>Para los expertos, la conducta de los estudiantes tiene estrecha relación con los fundamentos teóricos del docente, su experiencia profesional y las condiciones formativas de los estudiantes en años escolares anteriores. Desde su saber empírico procede a realizar su acto pedagógico (De Zubiria, 2006).</p> <p>Igualmente, allí desempeña con alto nivel de eficacia los aportes de la psicología al mejoramiento de la calidad de los procesos de enseñanza y de aprendizaje, pues desde esos fundamentos se puede desarrollar condiciones escolares hacia el mejoramiento de la calidad formativa de los estudiantes (Cascón, 2000).</p> <p>También los expertos valoran el desarrollo de actividades que faciliten la ocupación de los estudiantes en labores escolares que le estimulen a aprender y a</p>	<p>Nosotras pensamos que es necesario mejorar la actuación del estudiante en el aula de clase. No es posible que el desarrollo de la clase se desenvuelva con las mismas actividades que diariamente se ponen práctica en el aula de clase. Se trata de la preocupante rutina hoy día convertida en un escenario generador de conflictos.</p>

	<p>evitar el desarrollo de los conflictos; es decir, una participación activa y protagónica. Una de esas actividades didácticas es el Taller (Ander-Egg, 1999).</p>	
<p><b>La manifestación del conflicto</b></p>	<p>Para los estudiosos hay inquietud sobre la frecuencia con que se producen los conflictos escolares en diversas regiones del planeta. En principio, era tema de estudios para los países pobres, pero ahora ya es de magnitud global. (Cuadros, 2005).</p> <p>En esta realidad la inquietud apunta hacia el uso indiscriminado de armas por los estudiantes en el aula de clase, además de la discriminación, la exclusión y el racismo (Cascón, 2000).</p> <p>Por tanto, el hecho que se porten mal, ya es indicio para promover una formación educativa que repiense la actividad del aula de clase hacia la participación y el protagonismo estudiantil de acento reflexivo y crítico (Contreras, 1995).</p>	<p>Nosotras pensamos que no preocupa el conflicto escolar, pues al tener la oportunidad para visitar un aula de clase, hemos podido apreciar cómo funciona el conflicto escolar y de la forma como afecta el comportamiento del grupo de estudiantes, impediéndonos del sexo.</p>

<p><b>Reacción ante el conflicto.</b></p>	<p>Para los expertos el conflicto amerita de un rápido tratamiento por parte del docente. No se debe dejar que avance el desarrollo del conflicto, por las consecuencias preocupantes que puede ocasionar. (Grasa, 2000).</p> <p>Ante la primera impresión sobre el acto violento que revela la existencia del conflicto, se impone la tarea de preservar los derechos humanos de los estudiantes y tratar de no afectar su calidad de vida (López, 2011).</p> <p>Es necesario responde en forma acuciosa, en principio, conocer las causas y promover el tratamiento adecuado para solventarlo (Morales y landa, 2017).</p> <p>Al respecto, sugieren estrategias para resolver el conflicto que abarca desde los acontecimientos del hogar, como lo ocurrido en la escuela (Florez, 2012).</p>	<p>A nosotras nos llamó la atención la forma como reaccionó la profesora para atender los casos de indisciplina y de los conflictos. Se trata de una conducta pasiva limitada a llamar la atención sobre los casos ocurridos. Eso implica que el tratamiento del conflicto en el aula de clase, amerita de una decidida atención por los Coordinadores de las escuelas.</p>
<p><b>El conflicto</b></p>	<p>Según la opinión de los expertos Medina, 1991; Isaza y Salinas, 2016), el conflicto obedece a la manifestación de la conducta agresiva en el aula de clase.</p> <p>Los motivos para que el conflicto</p>	<p>En la medida en que fuimos conversando con los Informantes clave, pudimos apreciar lo lamentable de la ocurrencia del conflicto en el aula de clase. Nos</p>

<p><b>Estudiante conflictivo.</b></p> <p><b>La mediación escolar.</b></p>	<p>ocurra, tiene diferentes motivos, pero allí, son referencia los estados de desequilibrio de la conducta, ocasionada por la diferencia de caracteres personales, estados de ánimo, el fomento de la competencia, entre otros aspectos (Peláez, 1995). .</p> <p>El estudiante conflictivo es fácilmente identificable en el aula de clase, por la frecuencia como manifiesta sus faltas de conducta. En eso los docentes tienen en la generalidad de los casos, experiencia para lograr diferenciarlo del resto del grupo. (Sacristán, 2015).</p> <p>Para los expertos (Sánchez, 2013; Bados y García, 2014), el caso del estudiante conflictivo amerita de un especial tratamiento por parte de quienes se desempeñan en las labores de la orientación escolar. Significa que ameritan de un estudio de conducta por expertos en psicología para determinar las razones que explican su comportamiento. Es necesario comenzar desde temprana edad a detectar estas complejas</p>	<p>preocupa que más que todo el problema afecta la calidad formativa de los estudiantes, pues es más el tiempo en que se dedica atender a los conflictos que desarrollar las actividades previstas en la planificación escolar.</p> <p>En nuestras visitas a la institución escolar objeto de estudio, fue normal apreciar comportamientos preocupantes por estudiantes cuyo desempeño manifestaba el disfrute de su participación en el origen de conflictos y en participar en ellos. Entre las características manifestadas fácilmente se pudo apreciar el comportamiento grosero, violento e indisciplinado.</p> <p>Nosotras en nuestra estadía en la</p>
---	--	---

<p><b>El docente y el conflicto.</b></p>	<p>conductas.</p> <p>Para los expertos (Mazo, 2013; Sacristán 2015), la mediación es una acto imprescindible para resolver los conflictos a escala internacional y en los específico, en el aula de clase.</p> <p>Precisamente, entre las opciones que los expertos recomiendan como una de las opciones para resolver los conflictos escolares, es la mediación (Taylor, 2001). Se trata en el caso del docente, en intervenir para mediar entre los actores del conflicto y superar las razones del conflicto, como de evitar se vuelva a presentar.</p>	<p>institución donde realizamos la investigación, logramos percibir que la mediación se aplica pero de manera muy rápida y puntual.</p> <p>En una mediación se debe pon en práctica el desarrollo de una secuencia de actividades para resolver un conflicto, aunque es frecuente apreciar que el docente no actúa de esa manera, sino lo suyo es resolver rápidamente el problema y poder continuar con la clase sin contratiempos.</p>
<p><b>La prevención del conflicto</b></p>	<p>El docente en la opinión de los expertos es el actor fundamental para en principio, resolver el caso conflictivo (Baldovino y Reyes, 2017).</p> <p>Al respeto, se recomiendan diversas estrategias didácticas cuyo propósito es superar el conflicto en forma armónica y en paz. Por tanto, resolver el conflicto en la escuela, dispone de estrategias de enseñanza útiles</p>	<p>Sin lugar a dudas que el docente como el actor fundamental de las actividades que se desarrollan en el aula de clase, es el primero a prestar atención para resolver cualquier acto conflictivo.</p> <p>Por tanto, esta tarea se desarrolla de manera muy empírica pues hace el intento por mediar, en muchos de los casos, para proteger a los alumnos que se portan bien y maltratan a los que se portan mal.</p> <p>De allí que en la mediación en el aula de clase, para tratar de mediar en el conflicto escolar ocurre con la</p>

<p><b>La solución del conflicto.</b></p>	<p>para lograr el propósito establecido (Fuquen, 2003).</p> <p>Eso supone comenzar por conocer las causas del conflicto, el desarrollo de los acontecimientos y el tratamiento del caso hacia su solución Balmaceda, 2009).</p> <p>Para los investigadores (González y Díaz, 2005; Machado, González y Carbonel, 2012), el tratamiento del conflicto en la escuela, es un verdadero reto para el docente en cuanto su deber de desarrolla la formación educativa en forma integral.</p> <p>Es primordial promover la prevención que ocurra. Al respecto debe facilitar las recomendaciones de los expertos</p>	<p>actitud disciplinar del docente, asumiendo su condición de autoridad.</p> <p>Nosotras observamos en la escuela que sirvió para el desarrollo de la investigación, la escasa prevención del conflicto. En casos, se localizan carteles informativos, al igual que carteleras elaboradas para destacar la importancia del conflicto y la violencia en la escuela.</p> <p>Aunque lo más llamativo al respecto, fue que se nos informó que realizan campañas alusivas a evitar que ocurra el conflicto y la violencia, por cierto, tratadas con una disciplina férrea que tiene alcance hasta el hogar.</p>
<p><b>Actitud ante el conflicto.</b></p>	<p>para cumplir el cometido en forma armónica, democrática participativa y protagónica. En efecto, una recomendación reiterativa es actuar de manera amena, cordial y respetuosa como también promover la investigación en el aula de clase (Pérez de Guzmán y Vargas, 2011).</p>	<p>Ante la problemática estudiantil que genera el conflicto de manera cotidiana, en nuestro caso, pudimos apreciar en la escuela donde desarrollamos el estudio que la solución del problema es mejor que</p>

	<p>Ante las complejas realidades del mundo contemporáneo, es común que se pretenda resolver los conflictos a través de mecanismos de solución que involucren a las partes en decisiones que consideren el conocimiento del caso, de sus características ((Sayas, 2015).</p> <p>Como se trata de un comportamiento tan generalizado en la actualidad, desde los organismos internacionales, se consideran diversas opciones que faciliten el diálogo, fecundo y participativo que conduzca a la negociación consciente y constructiva (Fuquen, 2003).</p> <p>Para los investigadores del conflicto (Medina, 1991; Reyes, 2013 y Taylor, 2001), en el aula de clase, este acontecimiento que por cierto es ya muy común en la práctica escolar, amerita de una actitud responsable y comprometida por parte del educador, en especial, se impone desarrollar una formación en</p>	<p>no ocurra.</p> <p>Eso se infiere en la forma como el docente nos manifestó que se resolvían los casos, pues él considera que el tratamiento del conflicto es una extraordinaria pérdida de tiempo que, en la mayoría de los casos, no se resuelve pues se le presta poca atención a los factores que lo originaron.</p> <p>En la institución objeto de estudio, la mayor preocupación de los docentes es facilitar los contenidos con el desarrollo de las competencias que se recomiendan desde el Ministerio de Educación. Por tanto, cuando ocurre el conflicto, hay una ruptura con la rutina ante el afán de transmitir el contenido de la clase. Por tanto, es apremiante dar un giro pedagógico que reivindique la formación integral de los niños y las niñas.</p>
--	---	---

	valores, más allá de dedicar el esfuerzo a transmitir contenidos programáticos. Eso supone desarrollar una formación integral que relacione conocimientos con la forma cómo se construye y cuáles son los efectos en la formación axiológica de los estudiantes.	
--	--	--

Fuente: **Fuente: Ayala, Bonilla, Borrero (2019)**

## **CAPÍTULO V**

### **ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO EN EL AULA DE CLASE**

#### **Introducción**

Un tema de significativa importancia en el mundo contemporáneo es la violencia en la escuela. Se trata de una problemática que con diversos matices se presenta en la diversidad de las instituciones escolares a escala mundial. En unos países la violencia se revela con el uso de las armas, en otros con la violencia delincuencial y en otros con la agresión verbal. Lo cierto es que, desde la UNESCO, se ha estimulado el tratamiento del conflicto escolar por su efecto para desviar la acción educativa en la formación de los ciudadanos, pues afectan, en lo especial, su calidad de vida.

Significa que como tarea fundamental que debe desarrollar la escuela para ayudar a reducir el efecto de la violencia y el conflicto, debe ser fomentar la paz y la democracia. Su propósito es y debe ser humanizar a los estudiantes a través de la socialización de valores que contribuyan a afectar a los conflictos hacia aprendizajes que mejoren la participación de los estudiantes como ciudadanos capaces de vivir en forma responsable y comprometida; es decir, ciudadano con los plenos derechos humanos y sensibilizados para la sana convivencia, la solidaridad y la fraternidad.

En efecto, desde los organismos internacionales, este es un tema que ha atraído a numerosos estudiosos en diferentes regiones del mundo que preocupados por la notable contradicción entre los extraordinarios avances, logros y aportes de la ciencia y la tecnología, mientras que todavía a escala planetaria, persiste la frecuencia del terrorismo, la violencia, el crimen, el conflicto y la agresividad, se preocupan por analizar las dificultades

que afectan la estabilidad y la seguridad social. Es un tema de notable actualidad y eso se confirma en los programas noticieros de la radio, los periodicos y en la televisión

Por tanto, este importante tema acrecienta su relevancia cuando se trata en los escenarios escolares, pues es allí donde se forman los niños y las niñas en la obtención de los primeros conocimientos y prácticas que les facilitarán el acceso a los conocimientos y a la cultura. Eso determinó metodológicamente interrogar docentes que educan a niños y niñas en edades de 9 a 11 años en las aulas de clase del Colegio Integrado Simón Bolívar de Básica Primaria, sobre la forma cómo ellos realizan el tratamiento de los conflictos escolares cotidianos. Desde sus puntos vista se presenta una estrategia pedagógica que puede contribuir a disminuir la frecuencia de la violencia y el conflicto, en su aula de clase.

### **Justificación**

El país atraviesa por una grave situación que obliga a tomar conciencia de la gravedad de la situación que caracteriza al conflicto como rostro de la Colombia actual. Diariamente los medios de comunicación social destacan la frecuencia del conflicto y de sus diversas manifestaciones en las comunidades dispersas del país. Este problema político y social, aunque es motivo de la atención del Estado, fácilmente ocurre para manifestar el odio, la animadversión, la violencia, el terrorismo y la brutalidad.

En consecuencia, esta realidad debe ser motivo de preocupación para todos los colombianos, pues son ellos quienes padecen de los efectos y las repercusiones de los conflictos en sus diversas manifestaciones. Por eso se deben abrir las posibilidades para transformar situaciones violentas en situaciones de aprendizaje. En eso la escuela debe privilegiar la comunicación, el respeto mutuo, el dialogo y el intercambio de ideas en

grupos de trabajo. Necesariamente se impone el debate sobre la violencia, pues deja muy mal parado al esfuerzo realizado en los procesos formativos, tanto en lo pedagógico, como la violencia en la escuela no es un problema educativo solamente educativo, también es un problema social. Se trata de un acontecimiento que tiene como particularidad originar la desestabilización de la dinámica cotidiana del aula de clase y afectar la relación social que allí comúnmente se desenvuelve (Cascón, 2000). En consecuencia, lo preocupante de este suceso es el desarrollo de una situación donde la violencia en la escuela, cuyo origen tienen mucha relación con el fomento del individualismo, la competencia, la exclusión y la discriminación.

En parte, los aspectos citados obedecen por el acentuado reconocimiento que el docente resalta en estudiantes que marcan diferencia con el resto del aula de clase, por ejemplo, se resalta públicamente los logros de un estudiante y se le valora la diferencia sobre los demás. Por tanto, si se trata de neutralizar la violencia, la conducta debería ser todo lo contrario, el reconocimiento a los logros y avances del grupo, en forma integral. Eso debe ser el propósito del fomento de la convivencia, la solidaridad, la fraternidad como valores básicos a fomentar en la escuela.

Igualmente, la escuela, ante la proliferación de eventos cotidianos de carácter conflictivo, agresivo, violento y belicoso, necesariamente se debe fomentar como valores esenciales para la convivencia social, a la autoestima y la relación social horizontal. De allí la influencia del éxito del aprendizaje en el mejoramiento de esas conductas, debe ser como la primera contribución que la escuela radicalice la formación de competencias de carácter axiológico que faciliten solventar la agresividad, la provocación y la disputa grosera entre los estudiantes.

Es imprescindible promover en las escuelas un clima institucional acogedor, donde la comunicación tenga el sentido horizontal, la participación incentive el protagonismo del docente y de sus estudiantes; por tanto, debe ser tema de fundamental importancia en la elaboración de los proyectos pedagógicos, con el propósito de crear espacios para resolver conflictos, a través del consenso, la negociación, los acuerdos y la aceptación mutua. Asimismo, se impone debatir sobre la violencia que proyectan, por ejemplo, la televisión, cuyas imágenes y testimonios, centran su labor comunicacional en fomentar la violencia y magnificar lo positivo del conflicto.

En respuesta, la escuela debe promover valores al debatir sobre la televisión, el cine y los videojuegos, pues es allí donde se dan a conocer diversas formas de violencia y conflictos que ejemplifican el desprecio al otro, la violencia silenciosa, sutil; el escepticismo y el desinterés, con la repetición cotidiana de conductas violentas, donde tener éxito es conseguir poder y dinero. En efecto, la labor formativa del aula de clase discutir abiertamente esas conductas, con el propósito de promover los valores democráticos y sociales como tarea de la institución escolar.

### **Propósito General**

Proponer una estrategia para la solución de conflictos en las aulas de clase del Grado Quinto de la Educación Básica Primaria, del Colegio Integrado Simón Bolívar, sede San Martín, Cúcuta Norte de Santander República de Colombia

### **Propósitos Específicos**

- Explicar estrategias metodológicas útiles para la solución del conflicto en las aulas de clase.

- Exponer la metodología para desarrollar una estrategia pedagógica sobre el mejoramiento de los conflictos que se presentan en las aulas de clase.
- Estructurar un plan de acción para facilitar una estrategia para la solución de conflictos identificados en las aulas de clase seleccionadas.

### **Metodología**

Como estrategia metodológica para el desarrollo de la propuesta de esta investigación se utilizará Talleres pedagógicos que ayuden a fomentar conciencia de las acciones violentas que se presentan en las aulas de clase. Por ello, es indispensable tener conocimiento de las acciones que repercuten de los conflicto, para el diario vivir y una sana convivencia, teniendo en cuenta aspectos como el clima institucional.

Esta alternativa pedagógica es considerada como una actividad donde se armonizan la teoría con la práctica en forma dialéctica, con el objeto de obtener conocimientos y experiencias que promuevan el cambio de actitud de los participantes. En esta labor deberá privar el acento de fortalecer la subjetividad de los participantes en cuanto la estructuración de puntos de vista argumentados.

Asimismo, la actividad se desenvolverá en acciones donde el trabajo en grupo constituya una posibilidad para confrontar reflexiva y críticamente las concepciones, con el objeto de establecer consensos sobre el tema que origina la discusión. La idea es propiciar un ambiente que posibilite la reflexión y la discusión intencionada, como también la elaboración de opciones de cambio y socialización.

## Plan de acción de la propuesta

<b>OBJETIVOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>ACCIONES- CONTENIDO</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA TIEMPO</b>
Implementar las estrategias diseñadas para la gestión del conflicto en el aula de clase	*Explicar la importancia del conflicto y la violencia en el aula de clase	*Reunión Grupal *Taller *Debate	virtual teca video beam video computador	Adriana Ayala Milena Bonilla Adriana Borrero	17 de mayo 2 horas
	* Reconocer diferentes sentimientos en una situación conflictiva	*Taller: expresión de emociones	Virtual teca Imágenes	Adriana Ayala Milena Bonilla Adriana Borrero	20 de mayo 2 horas
	*Analizar la forma para resolver conflictos en el aula de clase.	*Taller: Intercambio de ideas para resolver conflictos.	virtual teca sillas	Adriana Ayala Milena Bonilla Adriana Borrero	21 de mayo 2 horas
	*Importancia del lenguaje en el conflicto	*Taller: Palabras apropiadas Palabras no apropiadas	Virtual teca Sillas Cartulina marcadores	Adriana Ayala MilenaBonilla Adriana Borrero	24 de mayo 2 horas

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el mundo contemporáneo es evidente la necesidad de asumir los temas y problemáticas que propician la violencia y los conflictos en las diversas regiones del planeta. Esta situación es, por su complejidad e influencia, la manifestación de la inestabilidad social, considerada como una problemática de interés para los organismos internacionales inquietos por la estabilidad que exige el cultivo de la paz. En efecto, para la colectividad mundial, el conflicto representa una dificultad que genera inseguridad en la población, como también causa fundamental de la debilitación en la calidad de vida de los ciudadanos.

De esta situación no escapa Colombia. Este es históricamente una característica de la realidad nacional de la cultura nacional. De allí que, ante la necesidad de contrarrestar la violencia como rasgo del conflicto que ya se identifica en las diferentes regiones del país, la atención se ha centrado en la gestión educativa, como una de las opciones más acertada para formar la conciencia sobre la paz y la democracia. Significa que en ese propósito, es aspiración educar en valores que fortalezcan la convivencia, la fraternidad y la solidaridad. Esto fue determinante para que las investigadoras, acudieran a las aulas escolares, para conocer en sus acontecimientos cotidianos, las situaciones conflictivas, al igual asignar importancia a las estrategias pedagógicas que son promovidas por los docentes y la institución, para resolver los conflictos. Por tanto, se hizo necesario estudiar el conflicto en desarrollo en las aulas de clase del Colegio Integrado Simón Bolívar de Básica Primaria, en Cúcuta, Departamento del Norte de Santander, con el desarrollo de una investigación tipo enfoque cualitativo e investigación etnográfica, para obtener los datos requeridos por el estudio. Al respecto, se establecen como conclusiones los siguientes aspectos:

- a) En relacion con la identificacion de los conflictos que se presentan en las aulas de clase del Grado 5to del Colegio Integrado Simón Bolívar, sede Cúcuta, se concibe que en esa institucion el tratamiento pedagógico del conflicto, se da prioridad a la forma tradicional, en especial, con la aplicación de estrategias que recurren a mecanismos relacionados fundamentalmente con el control de la disciplina, el mantenimiento del orden en el aula, el desarrollo de conductas estereotipadas para tratar el conflicto escolar.
- b) En lo referido a diseñar estrategias para la solución de conflictos identificados en las aulas de clase, se encontró que ante la vivencia del conflicto, hay notable diferencia entre las propuestas que los expertos investigadores formulan para superar el conflicto escolar y la forma de resolver el conflicto en el aula. En efecto, las estrategias pedagógicas factibles de solucionar los conflictos, ameritan de una planificación desenvuelta con actividades didácticas desarrolladas de tal forma que se superen las razones que lo originaron.
- c) En lo relacionado con la implementación de las estrategias diseñadas para la gestión del conflicto a través de la mediación pedagógica en el aula de clase, eso supone la necesidad de mejorar el carácter conflictivo e igualmente agresivo, violento y belicoso. De allí que se imponga promover actividades pedagógicas en el aula de clase que motiven la sana convivencia, la fraternidad y la amistad. Por tanto, las estrategias pedagógicas deben tener como el propósito fundamental fomentar la participación activa y protagónica para analizar el conflicto y su efecto en la sociedad, como también aprender a aplicar las estrategias pedagógicas para resolver el conflicto una vez se haga presente en el aula de clase.

d) En lo relacionado con valorar los resultados obtenidos de la implementación de estrategias de resolución de conflictos, es imprescindible motivar en el aula de clase un ambiente agradable y amable. Allí, el docente debe fomentar la horizontalidad, acompañada de una comunicación fluida que propicie la participación protagónica de los estudiantes. Eso implica para el docente construir proyectos pedagógicos, más centrados en lo formativo que en la transmisión de conocimientos. Se trata de educar ciudadanos con conciencia sobre los efectos perjudiciales del conflicto.

### **Recomendaciones**

Desde los aspectos enunciados como conclusiones del estudio, se hace necesario dar respuestas que aseguren que los aspectos descritos ameritan de opciones pedagógicas que puedan estimular razones y argumentos para mejorar la situación social del aula de clase de la institución donde se ha realizado la investigación, para contribuir a mejorar la calidad formativa con un ambiente de tranquilidad, calma, orden y serenidad.

El conflicto debe ser atendido con la rápida atención de tal manera de generar confianza, familiaridad, compañerismo y amistad. La rapidez debe apuntar a detectar las causas que lo han originado para evitar que el conflicto se incremente y genere otras conductas agresivas; por ejemplo, se produce el conflicto, el docente interviene para identificar el conflicto, facilita la mediación, promueve el acercamiento, reconoce la actuación de cada estudiante en el conflicto y sensibiliza sobre los efectos en la enemistad, el odio, el rencor, la antipatía y el resentimiento.

En el diseño de estrategias para la solución de conflictos identificados en las aulas de clase, es de fundamental importancia destacar el reconocimiento que tradicionalmente se ha

asignado al docente y la tarea que cumple en el aula de clase. Por tanto, es en su labor donde debe facilitar actividades didácticas que faciliten la participación activa de los estudiantes en la construcción de conocimientos y experiencias, por ejemplo, motivar el trabajo en grupos, el debate sobre tema de actualidad, los conversatorios sobre el conflicto y la violencia en la escuela.

La implementación de las estrategias diseñadas para la gestión del conflicto a través de la mediación pedagógica en el aula de clase, los estudiantes deben ser tratados en forma horizontal, independientemente de su condición física, social, sexo y procedencia. Igualmente, no se deben presentar casos para resaltar condiciones y logros que afecten y motiven la diferencia. Por el contrario, las estrategias pedagógicas deben motivar, por ejemplo, reconocer los logros y avances del grupo.

Ante la ocurrencia del conflicto en el aula de clase, el docente tiene un reto notablemente en estímulos para la violencia, pues magnifica lo positivo del conflicto significativo. En principio, eso supone la necesidad de facilitar un ambiente agradable y amable, donde se fomente la sana convivencia, la solidaridad, la fraternidad. Es educar para la paz desde la escuela, al incentivar la autoestima y la relación social horizontal. Por tanto, incentivar la formación de competencias de carácter axiológico que faciliten solventar la agresividad, la provocación y la disputa grosera entre los estudiantes. Por ejemplo, eso implica debatir sobre la violencia que proyecta la televisión, cuyas imágenes y testimonios, se han convertido.

## BIBLIOGRAFIA

- Alfonzo. (2012). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cualitativos: Grabaciones de audio Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos93/tecnicas-e-instrumentos-recoleccion-datos-cualitativos/tecnicas-e-instrumentos-recoleccion-datos-cualitativos.shtml>; Maracay, (Consulta: Octubre, 2016).
- Altmann B., J. (2011). Integración latinoamericana Historia de crisis inacabadas. América Latina y el Caribe Globalización y conocimiento. Repensar las Ciencias sociales. FLACSO-UNESCO. Montevideo: Oficina Regional de Ciencia de la UNESCO para América Latina y el Caribe.
- Ander-Egg, E. (1999), El taller: Una alternativa de renovación pedagógica. (3era Ed.) Buenos Aires: Magisterio del Río de La Plata.
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 5ta Edición. Caracas: Editorial Episteme.
- Bados , A., & García Grau, E. (2 de junio de 2014). Resolución de Problemas. Barcelona, España. Recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/54764/1/Resoluci%C3%B3n%20problemas.pdf>
- Balbo de Sánchez, J. (2008). Guía práctica para la investigación sin traumas II. Táchira: Fondo Editorial UNET.
- Baldovino Cueto, F. M., & Reyes Castellar, N. J. (Diciembre de 2017). Estrategias de resolución de conflictos en el aula para el reconocimiento de los derechos humanos (DDHH) en el marco de la enseñanza de las ciencias Sociales y competencias ciudadanas en estudiantes de quinto grado de primaria de instituciones educativas. Barranquilla, Atlantico, Colombia. Recuperado de <http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/7967/131411.pdf?sequence=1>
- Balmaceda, V. C. “Resolución de Conflictos: Negociación y Mediación; El Rol del Profesional del derecho, Uruguay (2009)” Recuperado de [http://www.ijcuruguay.org/pdf/Negociacion\\_y\\_Mediacion.pdf](http://www.ijcuruguay.org/pdf/Negociacion_y_Mediacion.pdf)

- Buil, I. Buil; Hernández, B.; Sesé, F. y Urquizu, P. (2012). Los foros de discusión y sus beneficios en la docencia virtual: recomendaciones para un uso eficiente. *Revista Electrónica Innovar*, Volumen 22, Número 43.
- Campos Y. D., Jurado Herrera, F. M., & Rivera Velasco, M. F. (2017). Estrategias para la resolución del conflicto escolar entre los estudiantes de grado cuarto de la I.E.D Reino de Holanda. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1448/camposyancy2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cascón, P. (2000). ¿Qué es bueno saber sobre el conflicto? *Cuadernos de Pedagogía* N° 287, 57-60.
- Cascón, P. (2000). Educar en y para el conflicto en los centros. *Revista Cuadernos de Pedagogía* N° 287, 61-66.
- Castro Valderrama, H.; Torres Carrillo, A. y Agudelo Colorado, E. D. (2002). *Ciencias Sociales en la Educación Básica. Lineamientos curriculares*. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional / Cooperativa Editorial Magisterio.
- Colombia. Congreso de la República (1991, julio). *Constitución Política de la República de Colombia del 20 de julio de 1991*. Gaceta Constitucional No. 116, de 20 de julio de 1991.
- Contreras Sierra, E. R. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión*, 152-181. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>
- Contreras, J. (1995). La construcción de una cultura democrática en la escuela: El papel mediador del docente. *Revista Kikiriki* N° 37, 35, 42.
- Cuadros Ferré, I. (2005). ¿Cómo los maestros pueden proteger a los niños?- *Revista Educación y Cultura* N° 69, 35-37.
- De Zubiría, J. (2006). *Los modelos pedagógicos contemporáneos*. 2ª edición. Bogotá: Cooperativa Editorial del Magisterio.
- Díaz, F. y Hernández, G. (2014). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo: Una interpretación constructivista*. México: Mc Graw Hill.

- Fe y Alegría-Bolivia (1998). Prevención de la violencia en la escuela. Una experiencia no formal en el ámbito escolar. *Movimiento Pedagógico*. Año VI, N° 17, 245-27.
- Florez Mazzini, Victoria (2012). Esquema de Negociación Basándose en Intereses, Artículo Digital Consultoría Estratégica en Gestión del Talento Humano. Enero 10 de 2012. Lima Perú [http://www.umano.com.pe/docs/pdf/negociacion\\_exp.pdf](http://www.umano.com.pe/docs/pdf/negociacion_exp.pdf)
- Fuquen Alvarado, M. E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, No.1, enero-diciembre, 2003, 265-278
- Furlan, A. y Ezpeleta, J. (2014). Innovaciones educativas. Reflexiones sobre los contextos en su implementación. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, México, 9, 21.
- Gamboa Suárez, A. A., Ortiz Gélvez, J. A., & Muñoz García, P. A. (16 de septiembre de 2016). Violencia en contextos escolares: percepción de docentes sobre manifestaciones de violencia en instituciones educativas en Cúcuta-Norte de Santander. Cúcuta, Norte de Santander, Colombia. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v20n37/0124-0137-psico-20-37-00089.pdf>
- García, S. (2014). Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/12964/1/TFG-B.713.pdf>
- González C., Gustavo y Díaz Matajira, Luis (2005). Aprendizaje colaborativo: una experiencia desde las aulas universitarias. *Educación y Educadores*, Vol. 8, 21-44
- Grasa, R. (2000). Evolución de la educación para la paz. *Revista Cuadernos de Pedagogía* N° 287, 52-56.
- Guevara , Y. A. (febrero de 2017). Aplicación de la Ley 1620 de 2013 norma que regula la convivencia escolar en la institución educativa José Eusebio Caro de Ocaña, Norte de Santander. Ocaña, Norte de Santander, Colombia. Recuperado de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/1716/1/30086.pdf>
- Hernández S., R.; Fernández S., C. y Baptista L., P. (1994). Metodología de la investigación. Santa Fe de Bogotá: McGrawHill Interamericana.
- Hurtado, J. (2007). El proyecto de investigación. (Quirón). Caracas: Sypal.
- Isaza Mesa, L. S. y Salinas Salazar, J. (2016). Resolución de conflictos: Estrategias para educar en el valor de la justicia. <https://www.magisterio.com.co/>

- Krathwolk, D. (2003). *Métodos de investigación educativa y de ciencias sociales: Un enfoque integrado*. New York: Addison Wesley Longman.
- López, P. (2011). La enseñanza de los derechos humanos en la universidad. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 14(4), 87-94.
- Machado Hernández, A., González Ortega, G., & Carbonel Manjarrez, T. (2012). Estrategias pedagógicas para la solución de conflictos escolares. *Escenarios*, 63-68. Obtenido de <http://ojs.uac.edu.co/index.php/escenarios/article/view/726>
- Martínez M., M., (2009). *Epistemología y metodología cualitativa en las ciencias sociales*. Editorial Trillas, Ciudad de México, México.
- Martínez M. (1999). *La Nueva Ciencia: su desafío, lógica y método*. México: Editorial Trillas S.A.
- Martínez, M. (2007). *La investigación cualitativa etnográfica manual teórico práctico*. México: Trillas.
- Mazo Álvarez, H. M. (2013). La mediación como herramienta de la justicia restaurativa. *Opinión Jurídica*, Vol. 12, N° 23, 99-114.
- Medina Gallego, C. (1991). Escuela y violencia: Una reflexión desde la cotidianidad escolar. *Revista Educación y Cultura*, N° 24, 32-38.
- Mejía Castillo, A. de J. (2011). Estrés ambiental e impacto de los factores ambientales en la escuela. *Pampedia*, No.7, 3-18.
- Monereo, C. (2000). *Estrategias de enseñanza y de aprendizaje*. 8va Edición. Barcelona (España): Editorial Graó.
- Morales Bueno, P. y Landa, P. (2004). Aprendizaje basado en problemas. *Theoria*, Vol. 13, 145-157.
- Morales Valiente, C. (2017). La creatividad, una revisión científica. *Arquitectura y Urbanismo*, Vol. XXXVIII, núm. 2, mayo-agosto, 2017, pp. 53-62
- Parella S, S. y Martins P., F. (2006). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. 2da Edición. Caracas: FEDEUPEL.
- Parada Rico, D. A., & Olivares Parada, R. B. (2017). Determinantes sociales y logro académico de escolares del municipio de Cúcuta. *Av Enferm*, 42-52. Obtenido de <http://bdigital.unal.edu.co/60455/1/58898-327778-3-PB.pdf>

- Pareja Castro, L. A. (1995). La flexibilidad como capacidad fisicomotriz del hombre. Educación Física y Deporte, vol. 17 Medellín, enero-diciembre 1995 14-30.
- Peláez, S. (1991). La escuela como agente socializador y la violencia. Revista de Educación y Cultura N° 24, 22-31.
- Pérez de Guzmán, A. &. (2013). Recuperado de <https://www.google.com.co/search?ei=yentW7WcOcuA5wLksbCoCA&q=P%C3%A9rez+de+Guzm%C3%A1n%2C+V.%2C+Amador%2C+L.+V.%2C+%26+Vargas%2C+M.+%282011%29.+Resoluci%C3%B3n+de+conflictos+en+las+&oq=P%C3%A9rez+de+Guzm%C3%A1n%2C+V.%2C+Amador%2C+L.+V.%2C+%26+Vargas%2C+M.>
- Pérez de Guzmán, V., Amador, L. V., & Vargas, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción. Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria, 99-114. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1350/135022618008.pdf>
- Posada González, R. (2014). La lúdica como estrategia didáctica. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Ciencias Humanas, Departamento de Educación
- Reyes Reyes de Marín, M. A. (2013). La Mediación Pedagógica. Guatemala. Obtenido de [https://momostenangointercultural.weebly.com/uploads/2/3/4/0/23408540/articulo\\_mediacion\\_pedagogica.pdf](https://momostenangointercultural.weebly.com/uploads/2/3/4/0/23408540/articulo_mediacion_pedagogica.pdf)
- Romero Quesada, M. A y Hernández Quintana, A. R. (2015). El método etnográfico y su relación con el análisis de dominio. Biblios, N° 61, 70-84
- Sabino, C. (2008). El proceso de investigación. Caracas: Panapo.
- Sacristán Sacristán, L. (2015). Resolución de conflictos en la escuela: La mediación. Valladolid, España. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/12964/1/TFG-B.713.pdf>
- Sacristan, S. (2015). Obtenido de Sacristán Sacristán , L. (2015). Resolución de conflictos en la escuela: La mediación. Valladolid
- Sánchez, L. J. (2013). Recuperado de <http://revistas.proeditio.com/ehquidad/article/view/1501/1573>
- Santiago, G. (2001). Pesar la violencia. Novedades Educativas N° 131, 20-21.

- Sayas Contreras, R. (2015). Conflicto. Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad, 212-221. Recuperado de <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2487/1371>
- Taylor, S.J. y Bogdan, R. (2004) Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Buenos Aires. Editorial Paidós.
- Taylor, V. (2001). Convivencia y conflicto. Novedades Educativas N° 129, 30-31.
- Universidad del Rosario (2011). Colombianos en el exterior: la cara oculta del desplazamiento forzado. Programa de Divulgación Científica, Tomo II. Recuperado de: [http://www.urosario.edu.co/urosario\\_files/c5/c5202afa-b5f1-40f2-b49b-326f9ee a5c9e.pdf](http://www.urosario.edu.co/urosario_files/c5/c5202afa-b5f1-40f2-b49b-326f9ee a5c9e.pdf)
- Valenzuela, S. (2017, enero 26). Violaciones de los derechos humanos en las fronteras. Diario El Colombiano. Recuperado en: <http://www.elcolombiano.com/colombia/violaciones-de-derechos-humanos-en-las-fronteras-GN5816923>
- Villalba, A. (2016). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6510625>
- Villalta Paucar, A. B. (2018). Obtenido de <https://www.google.com.co/search?ei=wuPtW5uPLIK7zwLatb6QBw&q=Villalta+Paucar%2C+M.+A.%2C+Assael+Budnik%2C+C.%2C+%26+Baeza+Reyes%2C+A.+%282018%29.+Conversaci%C3%B3n+y+mediaci%C3%B3n&oq=Villalta+Paucar%2C+M.+A.%2C+Assael+Budnik%2C+C.%2C+%26+Baeza+Reyes%2C+A>
- Villalta Paucar, M. A., Assael Budnik, C., & Baeza Reyes, A. (2018). Conversación y mediación del aprendizaje en aulas de diversos contextos socioculturales. Perfiles Educativos, 101-119. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6529439>
- Yuni, E. y Urbano, H. (2006). El enfoque etnometodológico en la investigación científica. Liberabit Revista de Psicología. Número 13. 89-91. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.