

**El cuento como mediador en la resolución de conflictos. Un estudio de caso con
estudiantes de grado séptimo del Colegio Agustiniano Suba**

Juliette Tatiana Colmenares Gómez

Edwin Díaz Pulido

María Cristina Ibáñez Ariza

Rosmary Isabel Viloría Ruíz

María Cristina Zapata Bernal

Universitaria Agustiniana

Facultad de Humanidades, Ciencias Sociales y Educación

Programa de Especialización en Pedagogía

Bogotá, D. C.

2018

**El cuento como mediador en la resolución de conflictos. Un estudio de caso con
estudiantes de grado séptimo del Colegio Agustiniiano Suba**

Juliette Tatiana Colmenares Gómez

Edwin Díaz Pulido

María Cristina Ibáñez Ariza

Rosmary Isabel Viloría Ruíz

María Cristina Zapata Bernal

Director

Jorge Armando Rodríguez Cendales

Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Pedagogía

Universitaria Agustiniiana

Facultad de Humanidades, Ciencias Sociales y Educación

Programa de Especialización en Pedagogía

Bogotá, D. C.

2018

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Bogotá D.C., noviembre de 2018

Agradecimientos

Los autores expresamos nuestros agradecimientos primero a Dios, que nos permitió estar en este momento y nos acompañó con su bendición durante nuestro proceso de formación. Así mismo a las personas que con sus conocimientos y saberes han dedicado su vida a la enseñanza, en especial a nuestro asesor el profesor Jorge Rodríguez que llevó nuestro proceso con sus orientaciones en nuestra propuesta pedagógica para poder llevarla a buen término.

De igual manera a los colegios Agustonianos Norte y Suba en conjunto con la Uniagustiniana por haber brindado el espacio y la oportunidad para realizar la Especialización en Pedagogía y seguir preparándonos en el exigente camino de la docencia..

Resumen

La presente investigación se desarrolló en el Colegio Agustiniiano Suba, cuyo objetivo fue analizar y abordar el conflicto desde otra metodología, donde el estudiante pueda expresar sus emociones y sentimientos de una forma diferente, por medio del cuento como una herramienta para comunicarse mediante otro lenguaje y así facilitar al niño el planteamiento de estrategias para solucionar el conflicto. Esto se logra a partir de la creación de personajes que compartan su situación para trasladar la realidad a un contexto ficticio, permitiendo al estudiante tomar distancia y así ampliar su análisis y comprensión de la situación para lograr la mediación.

En esta investigación se puede observar un enfoque cualitativo desarrollado bajo una metodología de investigación de estudio de caso, donde participaron 10 niños con y sin problemáticas del grado séptimo.

La recolección de la información, se realizó mediante la utilización de tres instrumentos los cuales fueron una encuesta de diagnóstica, un instrumento de reflexión y una herramienta para el análisis de los cuentos.

En los hallazgos se puede observar que muchas veces el estudiante no puede expresar lo que quiere y a través del cuento se puede dar posibles soluciones a los conflictos a través del reconocimiento de su papel y el de los demás para lograr la mediación.

Palabras clave: Conflicto, resolución de conflictos, lenguaje, cuento

Abstract

The present investigation was developed in the Agustiniiano Suba School, whose objective was to analyze and approach the conflict from an innovative methodology, understanding the adverse situations as an opportunity where the student can express their emotions and feelings by using the narrative, through the story as a tool to communicate through another language and thus facilitate the child's approach to strategies to solve their difficulties. This is achieved through the creation of characters that share their situation to translate reality into a fictitious context, allowing the student to take distance and thus expand their analysis and understanding of the situation to achieve mediation.

In this research we can observe a qualitative approach developed under a case study research methodology, where 10 children with and without problems of the seventh grade had participated.

The collection of the information was done through the use of three instruments, which were a diagnostic survey, an instrument for reflection and a tool for the analysis of the stories.

The findings we can see that often the student cannot express what they want and through the story they can give possible solutions to conflicts through the recognition of their role and assertive communication with their partners to get mediation.

Key words: Conflict, Conflict resolution, language, tales

Tabla de Contenido

Introducción	9
Justificación	11
Planteamiento del Problema	14
Objetivos	15
Objetivo General	15
Objetivos Específicos	15
Marco de referencia	16
Conflicto.....	16
Niveles de un conflicto.....	17
Características de un conflicto	17
Origen del conflicto.....	18
El conflicto escolar.....	19
Narrativa.....	20
Cuento	22
El cuento en la resolución de conflictos.....	24
Antecedentes	26
Metodología	27
Tipo de investigación	27
Sujetos	28
Instrumentos	28
Encuesta diagnostica	28
Instrumento de reflexión.	29
Herramienta para el análisis de los cuentos.	30
Método	31
Etapa de investigación.....	31
Primera fase: encuesta diagnostica.....	31
Análisis de resultados encuesta diagnostica.....	32
Segunda fase: instrumento de reflexión	33
Tercera intervención: producción de un cuento	34
Última intervención.....	37
Análisis de resultados	39

Conclusiones	42
Aporte pedagógico	43
Referencias.....	44
ANEXOS	46
Anexo 1. Encuesta diagnostica.....	46
Anexo 2. Instrumento de reflexión.....	47
Anexo 3: Transcripción respuestas a la encuesta	48

Introducción

La humanidad se ha visto afectada a través de los tiempos en diferentes situaciones que han desencadenado conflictos a lo largo de la historia, problemáticas como la Primera y Segunda Guerra mundial, la Guerra de Vietnam, la Guerra de Siria, entre otras han traído consigo una serie de consecuencias políticas, económicas, sociales, religiosas; cobrando la vida de miles de personas por otro lado, Colombia es un país que históricamente ha sido afectado por el conflicto; esta situación ha abarcado diversos aspectos tanto a nivel macro como micro funcional, dejando entonces una reflexión sobre el papel que desempeña la escuela como formadora de futuras generaciones, buscando aportar a la sociedad un ser humano capaz de vivir en sociedad, que genera procesos de comunicación asertiva y resolución de conflictos.

Es importante tener en cuenta que la educación es un derecho de acuerdo con la Constitución Política de Colombia de 1991 en la cual se puede leer 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. La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente” (CPC, 1991, p. 1), es decir, el Estado busca formar un ser humano integral lo que indica que las instituciones educativas más allá de prestar un servicio público, son las encargadas de brindar las herramientas necesarias a los ciudadanos para transformar la sociedad y por tal razón, el conflicto a nivel escolar puede ser la oportunidad para mejorar las competencias ciudadanas de los estudiantes y lograr una transformación de su entorno a través de las estrategias que se desarrollan en la escuela.

Por otra parte, algunas situaciones de conflicto escolar se han normalizado en el aula y se han trasladado fuera de ella a la cotidianidad del estudiante; es aquí donde surge la necesidad de encontrar aquellas situaciones y buscar la manera de transformarlas en espacios de mediación, con el ánimo de lograr una verdadera transformación desde el aula.

En este sentido, el trabajo de investigación surge del interés particular del equipo investigador de transformar el conflicto escolar, el cual permanece latente en el aula de clase, como una oportunidad para mejorar sus prácticas pedagógicas y de paso fortalecer las

competencias ciudadanas de sus estudiantes. Este trabajo parte de una realidad encontrada en el Colegio Agustiniiano Suba, la cual consiste en un curso que presenta un mayor índice de conflicto escolar, a pesar de las acciones que se realizan para el fortalecimiento de los valores agustinianos, entre ellos la fraternidad, la amistad y el respeto, como parte de su misión de formar seres integrales capaces de transformar la sociedad por el bienestar común; situación que se convierte en el objeto de esta investigación al ser un escenario fácilmente replicable en las demás instituciones educativas; pretendiendo definir una estrategia pedagógica pertinente para dar solución al problema planteado.

En la primera parte de este trabajo se encuentra definido el problema de investigación, sus objetivos y su fundamentación, donde es necesario definir conflicto escolar en el marco de este trabajo, aquí encontramos que el conflicto se da por diferentes variables relacionadas tanto como los patrones de conductas Familiares y Personales que permean toda la cotidianidad del aula y que cuando no es bien encaminado puede desencadenar conflictos.

En la segunda parte se determina el tipo de Investigación dentro del marco que en esta oportunidad el tipo de investigación a realizar y su respectiva metodología, para dar solución al problema planteado y por último, se plantea el análisis de la información y los resultados o conclusiones de la investigación.

Justificación

Durante el desarrollo de la vida se presentan una serie interminable de conflictos de gran dimensión y de pequeña envergadura, culturales, sociales, políticos, económicos, e institucionales, en todos los ámbitos, desde lo personal hasta lo interpersonal. A nivel individual y social el conflicto nos afecta en todos los ámbitos de la vida, pero, las experiencias anteriores con el conflicto son generalmente adversas, desoladoras y lógicamente ninguna persona desea los conflictos, porque los relaciona y vincula tanto a situaciones sencillas como complicadas en las que hay crueldad, aflicción, padecimiento, perjuicio, contrariedad, desacuerdo, discordia, altercado, controversia, contienda, polémica, entre otros. La facultad de maniobrar, tramitar, solucionar, orientar, resolver o modificar serenamente los conflictos generará la diferencia entre aislarnos, confrontarnos, enemistarnos y hasta quitarnos la vida, con aproximarnos, aliarnos y honrar nuestras vidas.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante mencionar que través de la historia de la humanidad han surgido diversas guerras que han destruido a una innumerable cifra de personas en todo el mundo. Algunas de estas son:

La Primera Guerra Mundial fue un conflicto armado que se desarrolló entre 1914 y 1918, y que generó más de 10 millones de bajas. Se da inicio en Europa por la rivalidad entre las potencias imperialistas, se convirtió en el primer conflicto militar en cubrir más de la mitad del planeta. La Segunda Guerra Mundial ha sido, hasta el momento, el conflicto armado más grande e inhumano de la historia en el que se enfrentaron las Potencias Aliadas y las Potencias del Eje, entre 1939 y 1945. Fuerzas armadas de más de setenta países intervinieron en combates aéreos, navales y terrestres. Y en la actualidad podemos evidenciar la guerra que se vive en Siria el cual es un conflicto bélico que tiene su inicio en el 2.011, está dividido a un enfrentamiento de las Fuerzas Armadas contra los grupos armados rebeldes, es decir, con la oposición.

Los anteriores han sido algunos de los innumerables conflictos sufridos por la humanidad que tuvieron su origen la variedad de pensamientos desde diferentes ámbitos tales como: político, económico, religioso, cultural, entre otros y dejando como resultado muertes, desplazamientos, hambre, pobreza, etc.

En Colombia hemos vivido uno de los conflictos más largo de la historia que ha involucrado a la población en general, de tal manera que la historia de Colombia en los últimos sesenta años ha estado afectada por el conflicto armado. “El conflicto armado comienza con la Violencia. Y la

Violencia está asociada a dos factores originarios que se influyen mutuamente: el control sobre la tierra y sobre el Estado, sobre todo a partir de la subida del precio del café, y los presupuestos de gastos de los gobiernos aumentan considerablemente” (Molano, 2015, p. 540). Al principio, la desigualdad en la repartición de la tierra y el poco acceso a espacios de participación política dieron lugar al uso de la violencia y la lucha armada. Un sistema que en los años siguientes se fue fortaleciendo con la incursión del narcotráfico, el narcoterrorismo, la aparición de nuevos actores políticos y armados en un ambiente de conflicto revolucionario y guerra contra el terrorismo que han logrado transformarlo en su fundamento y forma de subsistir.

Este conflicto en Colombia ha producido una serie de consecuencias desde diferentes ámbitos económico, social, político y cultural que han afectado a la población y que son el reto para los gobernantes de nuestro país, algunas de estas consecuencias son: el desplazamiento forzado, multiplicación de grupos armados, violación a los derechos humanos, la fragmentación familiar, el aumento de la pobreza, el impacto psicológico en los jóvenes, puesto que han crecido en el contexto de del conflicto armado y siendo protagonistas de estos hechos en diversas ocasiones, esto sin lugar a dudas afecta el desarrollo normal de los menores en este país.

Teniendo en cuenta que uno de los actores más afectados son los jóvenes quienes reflejan este comportamiento en la escuela donde se generan conflictos los cuales se pueden definir como: “un tipo de situación en la que las personas o grupos sociales buscan o perciben metas opuestas, afirman valores antagónicos o tienen intereses divergentes” (Jares, 1991, p. 108), lo que indica que se puede nominar como una situación de contrariedad entre las personas; sin embargo en el contexto de la educación, el concepto negativo del conflicto perjudica en todos los ámbitos, puesto que trastorna el proceso de enseñanza y aprendizaje, el crecimiento social y eficaz de la escuela. “El valor negativo que le confieren al conflicto, al ocultarlo, el negarle o el ausentarlo de toda la acción educativa muestra cada vez más la importancia de entenderlo y tratar de transformarlo” (Apple, 1986, p. 117).

En el colegio Agustiniiano Suba se trabaja diariamente para reducir las situaciones de conflicto entre los estudiantes, generando espacios de actividades que involucren la fraternidad y la sana convivencia; sin embargo, encontramos que el grado séptimo B es donde se generan la mayor cantidad de conflictos debido a la intolerancia, falta de escucha y respeto por el otro, ocasionando la preocupación por buscar estrategias que favorezcan la resolución de conflictos. En este sentido hemos determinado que la escritura de cuentos hace parte de uno de los recursos

más utilizados en el aula, debido que permite enfocar a los estudiantes hacia diversos contenidos y que estos sean interiorizados por el interés que prestan en la escritura de los mismos. Así mismo, la cotidianidad del aula permite llegar a asociaciones para la escritura de estos cuentos que permiten espacios de acuerdo, los cuales serían adecuados en la resolución de conflictos entre los estudiantes.

La siguiente propuesta tiene como base las observaciones realizadas en el grado séptimo del colegio Agustiniiano Suba que ha permitido plantear la hipótesis de usar como herramienta el cuento en la resolución de conflictos, pues se han venido evidenciado las constates dificultades de relaciones interpersonales que se presentan en el aula relacionadas con un estudiante en particular sobre todo en la forma de relacionarse con sus pares. Interesados en buscar cuáles eran las causas y consecuencias de esta situación encontramos que las actitudes del estudiante no permiten el acercamiento hacia sus compañeros y a su vez estos han generado una especie de barrera y de aislamiento hacia él, cabe anotar que esta situación también deriva en otro hechos de conflicto entre ellos, esta situación no solo afecta la convivencia sino el buen desempeño de la clase pues el docente debe intervenir constantemente por lo comentarios o acciones que se derivan de esta problemática.

En este orden de ideas para los intereses de esta investigación será la escritura de cuentos la que permita al estudiante verse reflejado en la historia, conocer diferentes perspectivas de la solución de conflictos, llegar a consensos que permitan una mejor convivencia. Las ventajas que tiene utilizar el cuento en el aula son muchas: favorece el desarrollo social ya que le permite comprender roles y valores y es un instrumento de transmisión de creencias y elementos culturales, además al recrear la vida de los personajes e identificarse con ellos, permitiendo al lector vivir unas experiencias y situaciones que le ayudarán a adquirir mayor seguridad en sí mismo, integrarse y formar parte del mundo que lo rodea.

Planteamiento del Problema

La búsqueda de la herramienta que permita llegar a consenso en la resolución de conflictos se hace necesaria en el entorno escolar ya que no es algo indiferente a la sociedad o que solo pertenezca a las aulas del colegio.

Sobre los conflictos en el aula en un informe del Defensor del Pueblo sobre violencia escolar contempla que:

El maltrato entre iguales, que se produce en la escuela, tampoco puede explicarse sólo mediante las variables relativas al propio centro. Junto con los factores más relacionados con el medio escolar y con el grupo de amigos, existen otros factores sociales y culturales implicados en el fenómeno cuyo conocimiento permite la comprensión del mismo en toda su complejidad (Defensor del Pueblo, 2000, p. 21-22)

Ahora bien, en el contexto educativo, es el profesorado quien debe tener las competencias necesarias para orientar los comportamientos de los alumnos en la gestión de cada conflicto. Como no existe un sistema específico ni una forma general de actuar, es necesario llegar a un entrenamiento que permita aportar nuevas experiencias de aprendizaje, poner de manifiesto las distintas opiniones, plantear problemas y generar alternativas, etc. Sumado a esto, conviene no olvidar el carácter brusco e imprevisto que suelen adoptar los conflictos, lo que hace que haya que estar alerta a su aparición, contenido, gravedad, efectos, etc. con la finalidad de dar una respuesta adecuada (Vásquez, 2001).

Teniendo en cuenta estos planteamientos hemos evidenciado que en el grado séptimo del colegio Agustiniiano Suba, se ha venido presentado una situación constate donde un estudiante presenta dificultad para relacionarse generando un rechazo del grupo hacia este muchacho, que hace que se presenten conflictos constantes. El grupo investigador en su preocupación por la dinámica que se está dando en el aula y en la búsqueda de nuevas alternativas que desde la pedagogía puedan contribuir al mejoramiento de las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos en el entorno escolar, plantea una propuesta para abordar esta problemática y formula la siguiente pregunta de investigación:

¿De qué manera el cuento puede contribuir a la resolución de conflictos en los estudiantes de grado séptimo B del colegio Agustiniiano Suba?

Objetivos

Objetivo General

Analizar cómo el cuento puede contribuir a la resolución de conflictos en los estudiantes de grado séptimo B del colegio Agustiniiano Suba.

Objetivos Específicos

- Establecer las situaciones y factores que generan conflicto en el aula del curso séptimo B del Colegio Agustiniiano Sede Suba.
- Crear una propuesta basada en la construcción de cuentos para abordar el tema del conflicto en el aula.
- Comprender cómo el uso del cuento contribuyó al cambio en las formas de resolución de conflictos de los estudiantes del curso séptimo B.

Marco de referencia

Conflicto

En el siguiente apartado encontramos las bases teóricas que permitieron dar forma a la propuesta de investigación, desde la comprensión que el conflicto es una oportunidad para construir y construirse hasta la narrativa que se ofrece como espacio para ver desde diferentes perspectivas de una situación y que se puede articular con las fases de un conflicto y como el cuento desde esta misma línea se puede convertir en una herramienta válida para abordar el conflicto en el aula de clase.

El Ministerio de Educación Nacional en 2013, creó el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el ejercicio de los Derechos Humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar y que el Gobierno Nacional reconoce que uno de los retos que tiene el país, está en la formación para el ejercicio activo de la ciudadanía y de los Derechos Humanos, a través de una política que promueva y fortalezca la convivencia escolar, precisando que cada experiencia que los estudiantes vivan en los establecimientos educativos, es definitiva para el desarrollo de su personalidad y marcará sus formas de desarrollar y construir su proyecto de vida. Y que de la satisfacción que cada niño y joven alcance y del sentido que, a través del aprendizaje, le dé a su vida, depende no sólo su bienestar sino la prosperidad colectiva.

Para iniciar esta contextualización de la problemática debemos empezar por los conceptos básicos del conflicto, en la definición dada por la real academia de la lengua sobre la palabra conflicto encontramos las siguientes definiciones: Combate, lucha, pelea, enfrentamiento armado, apuro, situación desgraciada y de difícil salida, problema, cuestión, materia de discusión.

Definido entonces como una situación con connotaciones negativas que en dado caso sería mejor evitar es la definición a la que más recurrimos y que tiene más recordación al considerarlo una situación perjudicial. Esta concepción ha venido cambiado en varios entornos a causa de las diversas investigaciones que se han realizado sobre el conflicto y su incidencia en diferentes contextos, que logran dar una perspectiva sobre esta situación, entre estas encontramos a Fernández, “El conflicto es una situación de confrontación de dos o más protagonistas, entre los cuales existe un antagonismo motivado por una confrontación de intereses” (Fernández, 1999, p.4). Lo anterior nos confirma que las situaciones conflictivas

presentan se generan a partir de una situación adversa y que es incentivada por una razón específica.

El conflicto puede ser considerado como una parte del combustible que permite poner en marcha la maquinaria social. Cuestión entre dos o más partes que tienen, o creen tener, objetivos incompatibles. Proceso en el que las partes en conflicto entran en una disputa sobre diferencias o percepción de diferencias en relación a posiciones, intereses, valores y necesidades. Yubero pone en duda el hecho de considerar el conflicto como una situación desfavorable, pues se observa la diferencia de pensamiento como una posibilidad para crecer y construir (Yuberto, 1999, p.24).

Estas nuevas concepciones del conflicto permite abrir las posibilidades frente a la resolución de conflictos, no como algo que deba ser anulado o suprimido sino como una oportunidad de mejorar nuestras relaciones sociales, de escuchar al otro y de formarnos en nuestro carácter.

Niveles de un conflicto

Dentro de esta misma línea de cómo afrontar el conflicto se debe determinar de dónde nace o porqué se da el conflicto. Es posible clasificar el conflicto en cuatro niveles, el primero de ellos es el intrapersonal o intrapsíquico; el cual manifiesta que el origen de estos conflictos incluye ideas, pensamientos, emociones, etc. que entran en colisión unos con otros; el segundo es el interpersonal que ocurre entre personas, es importante mencionar que la mayor parte de la teoría sobre negociación y mediación se refiere a la resolución de conflictos interpersonales; el tercero es el intragrupal el cual se da dentro de un pequeño grupo. En este nivel se analiza como el conflicto afecta la capacidad del grupo para resolver sus disputas y continuar persiguiendo sus objetivos; finalmente el intergrupalo o internacional, el cual se da entre grupos grandes, lo cual lo complejiza debido a la cantidad de gente implicada y a las interacciones entre ellos. Los conflictos pueden darse en forma simultánea dentro y entre grupos (Lewicki, Litterer, Minton y Saunders, 1994, p.52).

Características de un conflicto

A través de los distintos niveles de análisis, el conflicto presenta características comunes, entre estas encontramos que los conflictos se originan en un desacuerdo percibido de

intereses, se presenta un número limitado de estrategias para afrontarlos, los desacuerdos contienen una mezcla de motivos, las divergencias pueden terminar a través del comportamiento o cambio actitudinal, pueden llevar a resultados que van desde lo destructivo a lo constructivo, los conflictos surgen a partir de una amplia variedad de antecedentes.

Origen del conflicto

El conflicto no solo se puede dar en un instante de ira o una situación específica, aprender a determinar de qué manera se origina también permitirá ser más asertivo en el momento de abordarlo, son muchas y variadas las raíces del conflicto, entre estas se encuentra la subjetividad de la percepción, debido a 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 (Alavdor, 2000, p. 7).

La comunicación es en este sentido un proceso importante para evitar desacuerdos puesto que esta comprende una serie de elementos imprescindibles, entre estos el mensaje que debe ser transmitido de forma clara con el fin de que el emisor logre comprender al receptor y se interiorice la información, si ocurre lo contrario se puede producir una situación adversa..

Por otro lado la información incompleta puede ser el génesis de un conflicto 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 y las diferencias de carácter; porque las diferentes formas de ser, pensar y actuar conllevan a desacuerdos. (Alavdor, 2000, p. 7).

El conflicto nace en diferentes contextos y situaciones que pueden o no lograr una afectación diferente en cada persona según el manejo que se le dé y la visión que se tenga del mismo, en unos casos permitirá reconocer las fortalezas y debilidades propias y del otro, pero en otros casos la situación podría generar consecuencias negativas para quien afronta el conflicto si no se cuenta con las herramientas y direccionamiento necesario.

El conflicto escolar

El conflicto escolar es un apartado de todos los espacios donde se da el conflicto, presentándose unas características, causas y consecuencias que se pueden analizar desde diferentes aspectos, según Mendoza estos pueden ser primero de tipo familiar cuando el estudiante vive sobreprotegido por su familia, le cuesta relacionarse y desarrollar habilidades sociales con sus pares; segundo falta de reconocimiento de la autoridad por parte de los estudiantes e inclusive de los padres hacia la función que cumple el docente en el ámbito educativo; tercero específicamente desde el aula podemos evidenciar los estudiantes que generan acciones disruptivas que hacen que la clase se vea afectada, les cuesta relacionarse asertivamente con sus pares por falta de comunicación convirtiéndose muchas veces en líderes negativos; finalmente estos conflictos pueden desencadenar en situaciones de agresión física y verbal entre los estudiantes.

Estas situaciones en el aula son reiterativas y por lo general crean un mal ambiente entre docentes y estudiantes, en estos casos corresponde exclusivamente al docente el manejo adecuado de estas situaciones.

Según Mendoza, esta facultad de impulsión o inhibición en los alumnos con dificultades de rendimiento o conducta suele estar bastante mermada, pero puede ser ejercitada mediante la propuesta de compromisos más o menos regulares, de forma que el alumno vaya paulatinamente habituándose a plantearse a sí mismo desafíos cada vez más autónomos y vaya incrementando su capacidad de autocontrol y de persistencia para superar obstáculos; lo que indica que el docente tiene el reto de diseñar herramientas que le permitan al estudiante proponerse retos personales que le permitan superar sus dificultades.

Dentro de los parámetros que los docentes tienen para este tipo de situaciones esta: el llamado de atención verbal con un espacio a la reflexión, llamado de atención por escrito para que quede en los antecedentes de los estudiantes, charla con los padres de los afectados buscando un apoyo desde casa para la resolución de este conflicto y también llegar acuerdos que permitan que la situación no se presente nuevamente, cuando ninguno de los pasos anteriores surte el efecto que se espera, el docente pasa a otras instancias como la coordinación de convivencia o el departamento de psicología en esperas de que estos puedan profundizar de otra manera en las situaciones; sin embargo es en el docente donde se espera pueda dar respuesta a la situación.

Será entonces importante destacar el papel que cumple el grupo de compañeros en esta resolución de conflictos al convertirse en un apoyo y no en propiciador que lo extienda o lo agudice, que ayude a encontrar una solución; “Solución que debe ser aceptada por las dos partes acordando entre todos lo que hay que hacer para que se ponga en marcha la solución y valorar después como funcionó el acuerdo” (Mendoza, 2010, p.9).

Los acuerdos a los que se llegue en esta resolución del conflicto deben permitir aceptar que hay un conflicto por parte de los involucrados, que la solución que se dé tenga en cuenta las emociones y sentimientos de cada quien y que sientan que fue algo que los construyó y no una decisión que generará rechazo en el grupo.

Narrativa

Dentro de todo los casos de resolución de conflictos en las aulas la comunicación jugara un papel determinante en el paso a paso desde la exposición del problema hasta la resolución y compromiso que se haga, cuando los estudiantes exponen las situaciones lo hacen desde su punto de vista y son capaces de asumir lo que estuvo errado en su actuar y saben que la firma de un compromiso es necesario porque en el momento de explicar ellos inclusive saben cuál sería la manera adecuada de actuar ,

En este caso tanto el discurso del docente como el de los estudiantes jugara una papel de mediador; Mercer; sostiene que: El lenguaje está diseñado para hacer algo mucho más interesante que transmitir información con precisión: permite que los recursos mentales de varios individuos se combinen en una inteligencia colectiva y comunicadora que posibilita comprender mejor el mundo e idear maneras prácticas de tratar con él. (Mercer, 2001, p. 23)

El lenguaje no solo permitirá exponer la idea, permitirá comprender la concepción del otro, lo que siente, que en un momento del conflicto no es algo que se tenga muy presente pues en ese instante se actúa desde la propia emocionalidad y de lo que me afecta, pero cuando después del conflicto debo escuchar al a otro mi perspectiva puede y debe cambiar:

Nuestro uso del lenguaje para pensar conjuntamente, para comprender la experiencia y resolver problemas colectivamente... si comprendemos mejor como podemos emplearlo para combinar nuestros recursos intelectuales, podemos darle aplicaciones útiles y prácticas, sobre todo en el campo de le educación. (Mercer, 2001, p.20-18)

En la resolución de conflictos no bastara entonces con la simple expresión oral y el enunciar el compromiso a viva voz delante del grupo en el cual se presentó la situación, se puede tomar mano de otros recursos con los que el docente cuenta en el aula y que también pueden ser llamativos y motivadores para los estudiantes; como resulta ser la narrativa, que ha estado presente en el ser humano desde sus primeros años y con el cual se siente más cómodo pues en si la vida es una narrativa, y esta se encuentra existen diferentes manifestaciones desde las de tipo cosmológico que intentan explicar el origen de la humanidad, como las leyendas con su sentido más mundano pero a la vez moralizante, pasado por fabulas con seres personificados con las virtudes y defectos del ser humano, para luego pasar a narrativas más complejas como la novela que buscan construir y de construir la realidad y mundos posibles tanto internos y externos del ser humano.

Según Bruner, “El objetivo de la narrativa son los vicisitudes de las intenciones humanas, las narraciones tiene un carácter secuencial, y en ocasiones encarnan personajes o situaciones atemporales o míticas” (Bruner, 1987, p.31).

La narrativa es entonces un mecanismo perfecto para que los estudiantes se conviertan en protagonistas de su propia historia sin sentirse juzgados por sus actos y también dando la posibilidad de ver con otros ojos su propia realidad que acto permitía entonces tener diferentes perspectivas de una misma situación, y así mismo plantear diversas soluciones para una misma situación.

La narrativa esta intrínsecamente relacionado con hacer, el pensar y el sentir del ser humano. Brunner, propone que en lo narrativo se pueden trabajar desde dos perspectivas la de la acción que es externa y allí ocurren los hechos y la número dos es la es la de la conciencia que es donde nacen los actos intencionales y subjetivo. Lo narrativo da cuenta también de los sublime y mundano que envuelve al ser humano, la narrativa es el puente que comunica la realidad de los hechos con la intencionalidad que se esconde detrás de ellos, pues en el acto no se evidencian situaciones que están implícitas en el pensamiento de las personas que protagonizan un conflicto, la liberación de estas situaciones a través de la enunciación oral o escrita permite generar otros espacios de reflexión de apertura anhelos mecanismos de solución

Del mismo modo Fernández menciona que:

Dan cuenta de la mirada de quien relata, incluye decires, pensares, haceres y sentires desde la perspectiva del relator y favorecen comprender de una nueva manera el mundo. Por su cualidad re-historiadora, es decir, contar de forma nueva las mismas historias. (Fernández, 2006, p.2)

De esta manera la narrativa también se convierte en una manera de comprender nuestra realidad y nuestra forma de ver la vida con el otro, los discursos de las narrativas intentaran siempre dar una respuesta a lo que aconteció y a lo que vendrá. Todo cuanto acontece en el aula esta permeado por la narrativa desde las conversaciones de los estudiantes sobre su día a día, el discurso del profesor para dar a paso a una nueva temática que al iniciar con una narración llama de manera más eficiente la atención de sus estudiantes, los relatos sobre los que ocurre en los descansos o durante las clases se encuentran inmersos en los ámbitos de la escuela, y sobre todo los relatos de los que ocurre cuando una situación es conflictiva que generan diversas versiones tanto de aquel que lo vio como el que lo vivió.

La experiencia de la narrativa permite al ser humano interiorizar y exteriorizar sentimientos y emociones que de otra manera seria más complicado para él la narrativa permite crear mundos posibles vernos desde otras perspectivas y desprendernos de miedo o prejuicios al encarnarnos en otros seres, la narrativa también permite ponerse en la piel del otro, comprender el mundo del otro desde la descripción y la asociación de los hechos míos, tuyos y nuestros.

Cuento

Dentro de todas las narrativas presentes encontramos el cuento, este es sin duda una de los relatos más cercanos no solo a los niños sino a todos en general el cuento acompaña a varias etapas de nuestra vida, desde el cuento en la noche para dormir hasta el cuento en la clase de literatura, el cuento llevado al cine, esta narrativa genera fácil recordación por su estructura e historias sencillas pero con gran contenido.

Asumiendo lo que expone Fernández, “El cuento es una de las formas más antiguas de literatura popular que al principio se transmitía oralmente, y más tarde a través de la escritura” (Fernández, 2010, p.53) El cuento es una de las narraciones más cercanas a los niños desde los primeros años ya que su estructura les permite comprender la manera en que desarrollan las historias

Dentro de su estructura básica tendría entonces las partes que conforman un conflicto, que da desde la situación inicial, el planteamiento del problema y una solución, esta sería la estructura básica de cualquier cuento y de cualquier conflicto: Dos elementos básicos de las narraciones son la acción (aunque sea mínima) encaminada a una transformación, y el interés que se produce gracias a la presencia de elementos que generan intriga (definida ésta como una serie de preguntas que porta el texto y a las cuales la narración termina dando respuesta) (Acosta, 2010, p.25).

Para establecer el prototipo de la secuencia narrativa, se toma como fundamento teórico la teoría sobre el relato de la lógica de los posibles narrativos y señala los “seis constituyentes que deben aparecer para que se pueda hablar de relato” en primer lugar es necesario que ocurran una serie de acontecimientos que guarden relación entre sí, para que la historia se de manera coherente. En segundo lugar las acciones deben estar centradas en un ser animado inanimado y es este quien asegura la unidad de la acción, en tercer lugar se da paso a la transformación que es el momento donde se dan cambios en los estados inicial y final durante el desarrollo de la historia.

Es necesario que la trama lleve a un cambio tanto en los personajes como en su entorno para que así tenga validez en el cuarto paso encontramos el Proceso para Adam se desarrolla en un esquema tripartito se da desde el inicio pasando por el nudo y el desenlace. En el nudo se describe el conflicto y en el desenlace se debe dar una solución lógica y coherente a este conflicto, en el quinto paso esta la causalidad narrativa y puesta en intriga: no basta con el simple hecho de contar los hechos de manera cronológica es necesario crear un elemento intrigante que de sentido a la narración. Uno de los secretos del interés que despierta os cuentos en los niños es que aunque saben que todo se solucionara no saben la manera en que ocurrirá pues la historia puede dar cambios inesperados, los personajes pueden cambiar sus intenciones según lo que les ocurra en la historia, entonces siempre será una espacio para sobresaltarse y esperar lo inesperado

Por ultimo encontramos la evaluación final en donde todas las acciones y hechos descritos en el relato se dirigen hacia un mismo fin que cierta manera buscaría un principio moral, una intención por parte del autor que pretende no solo contar la historia si no relacionarla con realidades pues esto será más efectivo para atraer la atención del lector al sentirse identificado no solo con la historia si no con alguno de los personajes que en ella recrean.

Esta reflexión nos lleva pensar que los escritos infantiles en este caso los cuentos están relacionado con el sentir de quien los escribe y sería una herramienta más que adecuada para interiorizar la situación que se viven diariamente en la escuela; sumado a esto encontramos en la morfología del cuento propone que en esta estructura narrativa se encuentra lo que podrían llamarse las partes de un conflicto como lo son:

El agresor quien genera el conflicto con el protagonista o héroe; el donante quien es el que da el objeto mágico al héroe para poder resolver su tarea, el auxiliar personaje encargado de ayudar al héroe, la princesa y el padre personajes que apoyan o son el objetivo del héroe y pos supuesto el héroe quien es el encargado de resolver una situación problema.

El cuento en la resolución de conflictos

Los conflictos son una constante dentro del aula ya sea en mayor o menor medida afectan el buen desempeño de las clases y por más intervenciones que se hagan siempre están presentes, el conflicto en sí no es malo ni es algo que se deba buscar suprimir del todo de las aulas según Ponce, “El conflicto per se no es negativo ni positivo y consiste en choques, colisiones, incompatibilidades que se dan entre instituciones, entidades personas en incluso en el interior de cada uno” (Ponce, 2014, p.20). El conflicto dentro del ambiente educativo debe ser visto como una oportunidad para fortalecer procesos de resolución que les permita crecer a los estudiantes como individuos.

Se hace necesario entonces que en la escuela se cuente con espacios de mediación que permitan dirigir estos procesos de manera asertiva sobre esto se hace referencia al “compromiso moral” que se relaciona con crear un ambiente moral de afecto de aceptación y de seguridad en el centro escolar, para que el alumnado pueda encontrar modelos y referencias practica de acuerdo a los valores consensuados. Binaburo, ha considerado que el docente es la persona idónea para manejar este tipo de situaciones y dé un respuesta adecuada, pero es más allá de los llamados de atención verbales o escritos, el tratar de conciliar de manera reflexiva con los estudiantes y por último la citación a padre y la remisión a psicología respectivamente, tal vez el docente no cuente con las herramientas adecuadas y el espacio suficiente para abordar estos conflictos en el aula.

En este proceso de encontrar herramientas que permitan al docente mediar en la resolución de conflictos no se puede negar la importancia del valor educativo de los cuentos y la

infinidad de posibilidades que puede ofrecer en un contexto escolar porque el cuento ha permeado todas las situaciones de la sociedad como una radiografía de los sentimientos y emociones de los sujetos como lo señala Colomer, al afirmar que:

En una sociedad, más basada en la gestión de los conflictos intra e interpersonales, que no en la lucha externa por las condiciones de vida, se reivindicarían unos valores caracterizados por la necesidad de verbalizar los problemas, la negociación moral, la adaptación personal a los cambios externos, la permeabilización de las jerarquías, la autoridad consensuada, la imaginación compartida o la anulación de determinadas fronteras entre el mundo infantil y el adulto. Consecuentemente, los libros infantiles se llenarán de humor y de imaginación, de personajes ociosos, tiernos y disparatados, enfrentados también a la ambigüedad de los sentimientos, a la complejidad de los conflictos, a los cambios de perspectivas. (Colomer, 1999, p. 143)

Esta reflexión nos lleva pensar que los escritos infantiles en este caso los cuentos están relacionados con el sentir de quien los escribe y sería una herramienta más que adecuada para interiorizar la situación que se viven diariamente en la escuela. En la escritura de cuentos se pueden abordar el protagonismo que tendría la persona que escribe desde su posición en el conflicto y se dirigiría según los intereses en pro de resolverlo pues lo más importante será entonces determinar de manera conjunta cuál sería el final o desenlace más apropiado para la situación narrada.

El cuento es la propia voz del individuo aislado que se sumerge en una recreación de aspectos de la vida. “El cuento es una interpretación del mundo desde los deseos personales del autor solitario” (Silva, 2002, p.2). Convirtiendo se así el cuento en una producción individual en su primer momento para conocer la visión del mundo que cada se tiene en su interior y la perspectiva que sobre un conflicto puede llegar a tener; para luego pasar a un ejercicio más flexible y compasivo con el otro.

Las narraciones de los cuentos también son el reflejo de los valores que de manera histórica maneja un pueblo, siendo este una expresión de lo que se espera de sus integrantes la forma adecuada de actuar y como aquellos hechos que perjudican a todos deben ser rechazados

Antecedentes

Los conflictos en el aula no es algo que corresponde a una población en específico pues se da de manera indiscriminada en varios contextos y frente a esta problemática han surgido varias investigaciones evidenciado la necesidad de dar respuesta a esta problemática los antecedentes indagados se realizaron basándose en experiencias de otros grupos de investigadores con publicaciones en artículos de revistas científicas, libros y trabajos de grado.

El primero de ellos se realizó Barcelona, España en la universidad Internacional De Rioja por Laura Vega Martínez en junio del 2015, este trabajo consiste la intervención para resolver los conflictos a través del cuento en educación infantil y está dirigido a niños de 4 años en el colegio “El Piñar” de Barcelona, el interés del trabajo consiste en conocer las características de los cuentos y de los conflictos más usuales que se dan en la educación infantil, esta intervención obtuvo como conclusión: una herramienta para la resolución de conflictos en el aula de clase el cuento, se puede observar que los objetivos propuestos fueron alcanzables, aprendiendo a solucionar los conflictos de manera creativa y propositiva, desarrollar una actitud de reflexión ante determinado conflicto y aprovechar el conflicto como una oportunidad de aprender.

En el año 2007 en Barcelona España se publicaría el libro : Educar desde el conflicto: guía para la mediación escolar de los autores José Antonio Binaburo Iturbide, Beatriz Muñoz Maya, el texto ofrece al lector situaciones o episodios que se producen en la cotidianidad y esporádicamente en las instituciones educativas, la violencia como demanda y respuesta educativa, educando desde el conflicto como guía en la ayuda ante la necesidad de educar para la resolución de conflictos y la educación en valores e incluye un programa de actividades para la práctica y guía en la mediación se aborda como principal objetivo el papel que tiene la educación de ayudar al estudiante a desarrollo de ser humano y enfrentar cualquier desavenencia personal o interpersonal mediante la resolución de conflictos como una vía importante y vital en su tarea o vivencia cotidiana.

De esta manera la reflexión sobre la eficacia de las herramientas con que la escuela cuenta para la resolución de conflictos, nos conlleva pensar que la escritura de cuentos sería un camino más que acertado para iniciar.

Metodología

Tipo de investigación

Este trabajo se enmarca en el enfoque cualitativo, este enfoque "busca comprender su fenómeno de estudio en su ambiente usual (cómo vive, se comporta y actúa la gente; qué piensa: cuáles son sus actitudes, etcétera)" (Hernández, Fernández Baptista, 2004), a través del análisis del contexto y brindando la valiosa oportunidad de atender las inquietudes que surjan durante el proceso investigativo. "Lo característico de los estudios cualitativos es que dirigen las preguntas de la investigación de casos o fenómenos, y buscan modelos de relaciones inesperadas o previstas" (Stake, 1998, p. 45). El enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. Los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien "circular" en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio de caso. La recolección de los datos está orientada a proveer de un mayor entendimiento de los significados y experiencias de las personas. El investigador es el instrumento de recolección de los datos, se auxilia de diversas técnicas que se desarrollan durante el estudio. Es decir, no se inicia la recolección de los datos con instrumentos preestablecidos, sino que el investigador comienza a aprender por observación y descripciones de los participantes y concibe formas para registrar los datos que se van refinando conforme avanza la investigación.

El proceso de indagación cualitativa es flexible y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en "reconstruir" la realidad tal como la observan los actores de un sistema social definido previamente. A menudo se llama "holístico", porque se precia de considerar el todo sin reducirlo al estudio de sus partes. Las indagaciones cualitativas no pretenden generalizar de manera probabilística los resultados a poblaciones más amplias. El enfoque cualitativo busca principalmente la "dispersión o expansión" de los datos e información.

La metodología de investigación utilizada en este proyecto es el estudio de caso el cual se define como "el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes" (Stake, 1998, p. 11). A partir de éste, se estudia un fenómeno concreto, que surge de la cotidianidad de la escuela permitiendo abarcar toda la complejidad que implica la interacción entre sujetos en los escenarios educativos, replicando la realidad social mientras se transforma. El estudio de este caso es instrumental, porque a través del estudio a profundidad de la unidad de análisis escogida se puede aprender sobre diferentes situaciones de conflicto que se presentan en el aula de clase.

Sujetos

Partiendo del estudio de la resolución del conflicto y de los objetivos decidimos trabajar con estudiantes del ciclo 3, en el grado séptimo, del colegio Agustiniانو Suba. Centralizándonos en la problemática en el curso 7B, cuyo salón se conforma de 25 estudiantes entre las edades de ,13 años conformado por 16 niñas y 9 niños, de los cuales se toma una muestra de 10 estudiantes para el estudio de caso.

Instrumentos

Se desarrollaron tres instrumentos que se describen a continuación:

Encuesta diagnostica

Este instrumento tiene como objetivo conocer los puntos de vista de los estudiantes de grado séptimo B sobre la convivencia en el aula, esto se realizó a través de tres preguntas (ver anexo 1):

- Expliqué cómo cree que es la convivencia en el salón de clase: en esta pregunta se pretende identificar la percepción que tienen los estudiantes frente a la convivencia en el aula, mencionando las situaciones que se vivencian en su diario vivir.
- Mencione los tipos de dificultades que se presentan en su salón de clase: Los estudiantes describen las situaciones que desde su punto de vista generan conflicto en el aula, clasificándolas según su gravedad.

- Nombre las personas o grupos de personas que generan dificultades en el salón y cuáles son sus actitudes que provocan o inciden el conflicto: los estudiantes identifican los compañeros que en su punto de vista son los causantes de los conflictos de manera constante

Instrumento de reflexión.

Este instrumento permite conocer la problemática de los estudiantes y conocer los diferentes puntos de vista de los implicados, fue adaptado de un modelo que se empleaba en el colegio CEIS Colsubsidio en el municipio de Sopó desde el año 2006 Es un formato interno que maneja dicha institución para la resolución de conflictos.

El instrumento planteaba cuatro preguntas cuyo objetivo es obtener información del curso y así poder intervenir, la primera pregunta solicitaba que explicara cómo cree que es la convivencia en el salón de clase y buscaba indagar como el estudiante percibe la convivencia de sus compañeros. La segunda pregunta solicitaba qué tipos de dificultades se presentan en su salón de clase lo cual buscaba identificar las constantes dificultades para la convivencia.

- Nombre las personas o grupos de personas que generan dificultades en el salón y cuáles son sus actitudes que provocan o inciden el conflicto.

- Justificación de pregunta: identificar cuáles es la percepción que tienen los estudiantes sobre los compañeros que generan conflicto.

- ¿Cuál es el papel que ejerce el profesor en la resolución del conflicto?

- Justificación de pregunta: mirar la percepción del estudiante sobre el acompañamiento del docente en la resolución del conflicto

En el instrumento de reflexión utilizado contemplan los siguientes aspectos nombre de la institución, fecha, curso, área donde se presentó la situación de conflicto, hechos sucedidos donde se cuenta suceso, actores del conflicto, clase de agresión, intervención y la finalización de la situación presentada, las consecuencias que tuvo a nivel personal, académico, convivencial, familiar y el acto reparatorio donde describe lo que va hacer por medio de un cuento.

Herramienta para el análisis de los cuentos.

La evaluación de los cuentos se realiza a través de una matriz basada en la clasificación realizada por Adam (1992), quedaron las pautas para comprender de qué manera se da el conflicto y sus posibles soluciones dividido en los siguientes ítems:

- Estructura: el texto cuenta con inicio, nudo y desenlace
- Causalidad narrativa: se especifica el hecho que da origen al conflicto y la manera de solucionarlo de manera coherente.
- Evaluación final: se llega a una reflexión sobre el conflicto que puede ser explícita o implícita.

Método

Etapa de investigación

El proyecto se desarrolla en tres fases. En la fase diagnóstica se aplicó la encuesta buscando conocer cuál es la situación actual frente al conflicto en el grado séptimo. En la fase de intervención se parte desde la situación conflictiva que surja en el aula, a través de un cuadro reflexivo que el estudiante evalué las causas y posibles consecuencias del conflicto, después de este cuadro los estudiantes crean un cuento donde trasladan el conflicto a una narrativa y pueden encarnarse. En la segunda fase se solicita los implicados escriban un cuento sobre la situación problema que se presentó entre ellos para realizar al análisis de la visión de que tiene los estudiantes sobre las causas y consecuencias de este conflicto en específico en la tercera fase los estudiantes llegarán acuerdos y reflexiones sobre la problemática.

Primera fase: encuesta diagnóstica

Se establecieron las situaciones y factores que generan el conflicto en el aula del curso Séptimo B del Colegio Agustiniiano Suba a partir de los siguientes instrumentos:

Una encuesta que se aplicó a una muestra de diez estudiantes. Después de aplicada la encuesta se procedió a realizar la transcripción de las respuestas en una matriz que registraba la impresión de cada estudiante frente a cada pregunta (Ver Anexo 3). Una vez se realizó la transcripción de la información, se procedió a crear un cuadro de resumen que recogiera la impresión de los estudiantes, la cual se muestra en la tabla 1 a continuación:

Tabla 1: matriz respuestas de la encuesta diagnóstica, realizada por los autores

PREGUNTA	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTA DIAGNÓSTICA
1	Los estudiantes encuestados manifiestan que la convivencia presenta dificultades a nivel general, algunos estudiantes generan conflictos que afectan las relaciones interpersonales tales como: el irrespeto, la falta de diálogo, la indisciplina en clase, la falta de escucha, el silencio y las ventas. Se rescata la unión del curso.
2	Los estudiantes resaltan que las principales dificultades que se evidencian en el aula son: escucha, respeto tolerancia, solidaridad, manejo del vocabulario,

agresión física, indisciplina, hostigamiento, desorden, comunicación asertiva y la indiferencia.

3 La gran mayoría de los estudiantes encuestados coinciden en que Luis David Forero es el que genera mayores dificultades en el grupo provocando actitudes como: agresividad, intolerancia, falta de escucha, indiferencia, rebeldía, conflictivo, desorden, irrespeto y hostigamiento.

4 Los estudiantes encuestados manifiestan que el papel que ejerce el docente en la resolución del conflicto es a partir de la mediación ejerce el docente en la resolución del conflicto es a partir de la mediación entre los estudiantes implicados, por medio del diálogo, siguiendo el conducto regular y los protocolos institucionales.

Nota. Fuente propia

Análisis de resultados encuesta diagnóstica

Mediante este instrumento se pueden conocer las causas del conflicto que se presentan en los estudiantes después de aplicar la encuesta a diez de ellos relacionados con la problemática del conflicto en el aula de clase que se dan por la falta de buenas relaciones interpersonales en el grupo.

La falta de respeto entre los integrantes del grupo no existe, hay muy poco diálogo sobre las situaciones de conflictos evidenciada que se presentan en el salón, se evidencia la indisciplina debido a que cada uno de los estudiantes opinan y defienden su postura, no reconociendo las de los demás, generando una falta de respeto y de escucha entre ellos.

La agresión física ya se consideran la única forma de solución entre ellos los conflictos, provocando una falta de comunicación clara y asertiva al presentarse la situación problema, tanto así que el grupo considera a una persona el causante de toda situación negativa.

El grupo muestra una indiferencia e intolerancia frente a la persona generadora del conflicto, a quien aíslan para cualquier trabajo de grupo en las diferentes asignaturas, provocando que sea necesario siempre que un adulto entre a que medie y ayude en la escucha a los estudiantes del grupo.

Al analizar estos resultados podemos decir que efectivamente se presenta un conflicto ya que “El conflicto es una situación de confrontación de dos o más protagonistas, entre los cuales existe un antagonismo motivado por una confrontación de intereses” (Fernández, 1999)

Segunda fase: instrumento de reflexión

Como segundo instrumento al ocurrir el inconveniente o conflicto se les solicita a los estudiantes diligenciar el cuadro de reflexión según las indicaciones dadas en la socialización, en la cual se dio explicación de los criterios necesarios para completar este instrumento; en la primera parte se debe escribir los datos generales como fecha, curso, nombres y apellidos y área; a continuación los estudiantes deben narrar los hechos mencionando todo lo sucedido con nombres propios, (Hora, personas involucradas, agresión física o verbal sin omitir, qué hice y qué me hicieron, quién intervino, cómo terminó, etc.); luego las causas indicando desde cuándo viene sucediendo la situación que provocó la dificultad, quiénes han participado, que creo o sé que ocasionó dicha dificultad; seguido se mencionan las consecuencias personales, académicas, convivenciales y familiares; finalizando con un acto reparatorio. Este instrumento se analiza a continuación:

Tabla 2: Matriz de análisis de instrumento de reflexión

Ítems	Sujeto 1	Sujeto 2
Hechos	El sujeto no da mayor importancia el suceso solo resalta el hecho de utilizar un mal vocabulario como forma de agresión verbal.	El sujeto asume que los hechos no tiene mayor importancia y siente que la agresión no se dio no solo de manera verbal sino también física
Causas	No reconoce la causa del conflicto. Aproximadamente hace tres meses.	Reconoce que el conflicto se da por la falta de comunicación asertiva, aproximadamente hace tres meses.
Consecuencia personales	Desarrolla actitudes agresivas.	Lo llevo a reflexionar y a reconocer que los actos generan unas consecuencias.
Consecuencias	No reconoce consecuencias	No reconoce consecuencias

académicas	académicas.	académicas.
Consecuencias convivenciales	Debido proceso: llamado de atención verbal y anotación en Academics (plataforma del colegio)	Debido proceso: llamado de atención verbal y anotación en Academics (plataforma del colegio)
Consecuencias familiares y sociales	Correctivos en casa verbales y de comportamiento	Correctivos en casa verbales.

Nota. Fuente propia

Tercera intervención: producción de un cuento

Se crea una propuesta basada en la construcción de cuentos para abordar el tema del conflicto en el aula desarrollada en tres intervenciones de la siguiente manera:

En la primera intervención se pretende que los estudiantes construyan un cuento teniendo en cuenta el conflicto, basado en los hechos y los implicado en la situación; en la segunda intervención se requiere que los estudiantes personifiquen a los involucrados en la situación, proponiendo una solución al conflicto y finalmente en la tercera intervención se busca que los involucrados en el problema construyan una sola versión del cuento personificando a los involucrados y generando una mediación para proponer una solución al conflicto. Las intervenciones se describen y analizan a continuación:

Se da la indicación a los estudiantes de narrar el conflicto vivenciado a partir de un cuento que ilustre la situación, se solicita que presente la estructura de un cuento, un título e ilustraciones. Adicional se solicita que presente coherencia, cohesión textual y ortografía. Se obtiene como resultado lo siguiente:

Tabla 3: Matriz de análisis del cuento

SUJETO	CRITERIOS		
	Estructura	Causalidad narrativa	Evaluación final
Sujeto 1	El cuento no presenta inicio, nudo y desenlace, emplea los	La intención del autor es presentar el conflicto, sus antecedentes, causas y	A pesar que se manifiesta que hay una compatibilidad entre los gustos de los

	nombres reales de los personajes y expresa la situación de forma explícita.	consecuencias de manera explícita.	personajes, existen desacuerdos que generaron el conflicto que incluye agresión física y verbal, no se evidencia la estrategia para la resolución del conflicto. Se hace necesaria una segunda intervención.
Sujeto 2	El relato presenta una estructura de inicio, nudo y desenlace, se limita contar de manera explícita los hechos que se presentaron en el momento del conflicto. Falta coherencia y cohesión, manejo de los signos de puntuación y uso de mayúsculas.	La intención del autor es relatar los acontecimientos sin mencionar los nombres de los personajes en los que se comete un error sin especificar cuál y luego se presenta el arrepentimiento.	Se evidencia un aprendizaje a partir del error; sin embargo carece de los elementos formales de un cuento tales como personajes, lugares, tiempo. Se hace necesaria una segunda intervención.

Nota. Fuente propia

Se da la indicación de realizar el cuento que contenga una narrativa en la cual se puede encarnar a los personajes, dando al conflicto presentado la estructura de inicio, nudo, desenlace, personajes, tiempo y espacio. No requiere los nombres reales de los personajes. Se obtiene lo siguiente:

Tabla 4: Matriz de análisis del segundo cuento

SUJETO	CRITERIOS		
	Estructura	Causalidad narrativa	Evaluación final
Sujeto 1	El cuento presenta una estructura de inicio, nudo y desenlace, aunque registra algunos errores de redacción y ortografía.	La intención del autor es presentar una dificultad que tiene como solución evadir a toda costa el conflicto, uno de los personajes se molesta porque siente que hay una invasión a su territorio, el segundo personaje lo desafía acercándose a los linderos de su terreno, pero a la vez conoce las consecuencias de enfrentarlo y evita el problema.	Narra la historia de dos personajes que presentan un conflicto pero la solución a esta es evitar los inconvenientes a como dé lugar para evitar consecuencias.
Sujeto 2	El cuento presenta la narrativa con un orden de inicio, nudo y desenlace, uso adecuado del vocabulario, signos de puntuación, ortografía, coherencia y cohesión.	El propósito del autor es dar a conocer la actitud de dos personajes totalmente opuestos que presentan una dificultad pero uno de estos decide enfrentar la situación, invita a la reflexión y a reconocer las cualidades del otro a pesar que este le causó una gran herida que fue provocada por el; sin embargo genera más estabilidad permanecer unidos que provocar un conflicto, acordando que ninguno prevalecería sobre el otro.	Nación que propone la solución a un conflicto a partir del reconocimiento del otro como un ser con cualidades, la reflexión antes de actuar y como la unión hace la fuerza y genera un equilibrio que los beneficia mutuamente.

Nota. Fuente propia

Última intervención

Se da la indicación de realizar un cuento por parte de los autores del conflicto que contenga una narrativa en la cual se puede encarnar la personificación de los protagonistas, dando al conflicto la estructura de inicio, nudo, desenlace, personajes, tiempo y espacio.

Tabla 5: Matriz de análisis del cuento final

CRITERIOS		
Estructura	Causalidad narrativa	Evaluación final
El cuento presenta una estructura de inicio, nudo y desenlace, registra algunos errores de redacción, ortografía y debido a su mala caligrafía genera dificultad en la comprensión lectora.	La intención del autor es presentar una dificultad que tiene como solución la creación de un cuento personificado.	Narra la historia de dos protagonistas personificados que presentan un conflicto pero a su vez la mediación que permite la solución al conflicto.
El cuento presenta la narrativa con un orden de inicio, nudo y desenlace, uso adecuado del vocabulario, signos de puntuación, ortografía, coherencia y cohesión.	El propósito del autor es dar a conocer la actitud de dos personajes totalmente opuestos que presentan una dificultad, pero uno de estos decide enfrentar la situación, invita a la reflexión y a reconocer las cualidades del otro a pesar que este le causó una gran herida que fue provocada por el; sin embargo, genera la mediación y acuerdo por medio de la comunicación, evitando de ésta forma la situación de conflicto.	Es evidente la búsqueda por parte de los protagonistas de un plan estratégico, donde reconocen las consecuencias y antivalores que se dan por la situación de conflicto. Se puede concluir que la venganza lleva a la violencia y al conflicto, por ésta razón es importante escuchar a los demás para fomentar la buena comunicación y evitar de esta forma los problemas y conflictos.

Nota. Fuente propia

Se reconoce que la construcción de cuentos contribuyo al cambio en las formas de resolución de conflictos de los estudiantes del curso Séptimo B puesto que le facilita a los estudiantes narrar de manera libre y sin presiones los hechos, dando detalles que favorecen el reconocimiento de la falta y proponiendo una solución al conflicto en el desenlace del cuento.

Análisis de resultados

Dentro de análisis realizado por el grupo investigador se observaron tanto semejanzas como diferencias en la forma de diligenciar los cuadros de reflexión en cuanto la percepción que tienen del conflicto de sus causas y consecuencias. En cuanto al conflicto ambos coinciden en que los hechos se generan por situaciones insignificantes, sin embargo, el sujeto uno manifiesta que no solo hay agresión verbal sino física, en las causas el sujeto uno le da poca trascendencia mientras que el sujeto 2 manifiesta las dificultades para generar un buen proceso de comunicación. En cuanto a las consecuencias personales el sujeto uno asumió las circunstancias de una manera negativa pues afirma haberse vuelto más agresivo el contrario del sujeto dos que hace una reflexión sobre la situación; en los dos casos no se evidencian consecuencias académicas, más si convivenciales, que acarrearán el debido proceso en la institución; por último hablan de las consecuencias familiares y sociales pues en ambos sujetos hubo un llamado de atención verbal por parte de sus padres aun que en el primer caso también un castigo.

Estas reflexiones sobre las situaciones presentadas se articulan con un objetivo específico del proyecto el cual busca analizar las situaciones y factores que generan conflicto en el aula del curso séptimo B del Colegio Agustiniense Sede Suba, que se evidencian tanto en la encuesta diagnóstica como en los cuadros de reflexión.

Referente a la forma en que los estudiantes asumen las causas y consecuencias del conflicto vemos lo que afirmaba por Yubero “el conflicto puede ser considerado como una parte del combustible que permite poner en marcha la maquinaria social. Cuestión entre dos o más partes que tienen, o creen tener, objetivos incompatibles.” Aunque es evidente que los implicados no asumen con importancia los hechos que generan conflicto el grupo donde se encuentra si lo ven como una molestia constante y que genera disrupción en las clases.

En la primera intervención realizada por el grupo investigador se le pide a los estudiantes contar la situación ocurrida, estos realizan una descripción explícita del hecho y de la persona con la que tuvieron el conflicto, el grupo investigador en este diligenciamiento evidencia que los estudiantes asocian este proceso con una hoja de descargos donde solo deben contar lo ocurrido tratando solo de dar su punto de vista, desconociendo que esto puede ser una reacción de acumulación y efectos anteriores, al escribir dejan de un lado la realidad de lo que

paso, sino intenta justificar o colocarse muchas veces como víctimas, no muestran las posibles soluciones al conflicto.

Se da entonces la necesidad de realizar una segunda intervención donde se explica a los estudiantes que tomen ese hecho que generó el conflicto y lo trasladen a una narrativa a través del cuento. En esta segunda intervención se notó que los relatos eran más extensos; realizándose una descripción física y psicológica tanto del protagonista como del antagonista, reconociendo fortalezas y debilidades en los dos casos. De igual manera durante el nudo se hace una reflexión más profunda sobre el hecho, manifestando la causa del mismo y la responsabilidad que tienen ambos en la situación. En este caso como lo propone Adam todas las acciones y hechos descritos en el relato se dirigen hacia un mismo fin que en cierta manera buscaría un principio moral, una intención por parte del autor.

Durante la resolución del cuento se evidencio que los estudiantes proponen soluciones divergentes frente a la problemática, pues en el primer caso se asume que sería importante comprender el porqué del otro y en el segundo caso se piensa que la mejor opción sería evitar el conflicto y no acercarse a la otra persona. en esta caso se asocia este resultado con los afirmado por Colomer frente a los cuentos infantiles:..... se reivindicarían unos valores caracterizados por la necesidad de verbalizar los problemas, la negociación moral, la adaptación personal a los cambios externos, el cuento se convertiría entonces en ese medio para exteriorizar de manera natural todo lo referente al conflicto.

Teniendo en cuenta que el objetivo del proyecto está encaminado a lograr acuerdos consensuados frente a la resolución de conflictos, en la tercera intervención se le solicita a los implicados que realicen una última versión conjunta, que esto nos ayudaría a sustentar lo que afirma Mercer 2001, frente al uso del lenguaje en la resolución de conflictos:

Nuestro uso del lenguaje para pensar conjuntamente, para comprender la experiencia y resolver problemas colectivamente... si comprendemos mejor como podemos emplearlo para combinar nuestros recursos intelectuales, podemos darle aplicaciones útiles y prácticas, sobre todo en el campo de le educación. Ejercicio que tomó más tiempo del esperado a pesar de que la extensión del cuento fue menor. Durante esta sesión los estudiantes tuvieron que narrar al otro lo que había escrito en su versión individual y de aquí comparar si el detonante del conflicto para ambos había sido el mismo, si el sentimiento que había surgido ante la situación fue lo que transmitió al otro, de aquí entonces se hace uso de la oralidad y la

escritura como herramientas de narración y de espacios de acuerdo. Las dudas durante la realización del cuento fueron muchas, la descripción de los dos personajes fue más concisa, pero en este caso no se habló de protagonista y antagonista, por el contrario, los dos sujetos se convierten en protagonistas que reconocen sus fortalezas y debilidades. Ahora bien para la resolución del conflicto los sujetos llegan a un acuerdo sobre la importancia de escuchar al otro y de evitar acciones que puedan generar consecuencias negativas. De esta manera se evidencia los Dos elementos básicos de las narraciones nombradas por Acosta, en donde se encuentra la acción encaminada a una transformación, y el interés que se produce gracias a la presencia de elementos que generan.

Conclusiones

A partir del presente trabajo de investigación se puede concluir que:

- El conflicto en el aula se debe entender como una oportunidad para fortalecer las relaciones interpersonales y lograr una comunicación asertiva entre los estudiantes y el docente, desarrollando competencias sociales que le permitan interactuar en su contexto.
- La resolución del conflicto es un tema que está siempre latente en la escuela y se expresa de muchas formas, cuando se orienta un conflicto adecuadamente se puede dar solución a este, es un proceso de seguimiento y se debe involucrar a muchas partes para tener un efecto positivo.
- Las situaciones y factores que generan conflicto en el aula del curso de Séptimo B del Colegio Agustiniانو suba es la falta de comunicación asertiva, la agresividad, la falta de tolerancia y el irrespeto.
- El formato de reflexión fue una estrategia acertada para guiar al estudiante a contestar y dar respuesta a claras al conflicto dado, ya que estas preguntas retomas información inmediata y de otros tiempos, siendo muy puntuales referentes a su entorno.
- El cuento narrativo fue una herramienta ideal para que el niño buscara dar soluciones al conflicto, ya que el contenido, por ser imaginario lo podría expresar sin ser juzgado y viendo la situación desde afuera, como si fuera un espectador
- El cuento contribuye a la resolución de conflictos en el aula pues permite transmitir con libertad los hechos que generaron el conflicto, sin señalamientos, sin angustias, dando detalles más relevantes que una simple hoja de descargos no permitiría, proponiendo una solución mediante un desenlace oportuno según el nudo o conflicto. Es importante señalar que los ejercicios que tuvieron mejor acogida por parte de los estudiantes fueron aquellos en que se pedía poner en práctica el valor de la enseñanza, no quedándose solo en lo teórico, sino llevados a la práctica. Para los participantes es mucho más importante aprender a través de la práctica que simplemente memorizar conceptos.

Aporte pedagógico

Con nuestro proyecto podemos aportar al fortalecimiento de la gestión de convivencia del Colegio Agustiniiano Suba, pues el cuento como mediador en la resolución de conflicto es una herramienta que permite la indagación sobre las dificultades presentadas a nivel convivencia, los niños pueden expresar sus conflictos de una forma diferente y sin presiones dejando un soporte escrito de los hechos, permitiéndoles llegar a un consenso para una comunicación asertiva.

Desde el área de Lengua Castellana se están mejorando los procesos de producción textual, coherencia, cohesión, expresión oral, la capacidad que desarrolla el estudiante para la autorreflexión y la solución de conflictos por sí mismo.

Utilizando ciertos valores y aspectos trabajados, que favorezcan el desarrollo integral de los estudiantes, mejorar la convivencia en las aulas, las relaciones interpersonales, favorecer el respeto y, si es posible, ser capaces de prevenir los conflictos en el colegio agustiniano suba, generando que el clima y ambiente del aula contribuyan a la disminución de conflictos en el aula.

De igual manera la eficacia y la repercusión en los estudiantes, de manera que se haya producido un cambio positivo frente a situaciones de conflicto escolar y aprender a resolver un conflicto de forma pacífica y no violenta en el contexto escolar.

Referencias

- Acosta; A (2010) Textos narrativos. México Ulam
- Alavdor, M. (2000). Mecanismos alternativos para la transformación de los conflictos. Revista Fundación para el Desarrollo Social, la Democracia y la Paz. Pinto Madrid.
- Adam, J. & Lorda, C. (1999). Lingüística de los textos narrativos. Barcelona, España. Arial S.A
- Apple, D. J., Solomon, K. D., Tetz, M. R., Assia, E. I., Holland, E. Y., Legler, U. F. & Binaburo, J. (2007). Educar desde el conflicto, guía para la mediación. Barcelona, España: Editorial Ceac.
- Bruner, J. (1997). Realidad mental y mundos posibles. Los actos de la imaginación que dan sentido a la existencia. Barcelona: Gedisa.
- Bruner, J. (1987). “La importancia de la educación”. Barcelona, España: Paidós.
- Colomer (1999) Introducción a la literatura infantil y juvenil. Madrid, España, Editorial Síntesis
- Elliott, J. (1994). La investigación acción en la educación. Madrid: Ediciones Morata, S.L.
- Fernández, I. (1999). Prevención de la violencia y resolución de conflictos. Madrid, España, Nancea S.A. de Ediciones Madrid.
- Fernandez,M (Los relatos de experiencias escolares en la formación docente Bariloche, Argentina Revista Iberoamericana de Educación
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2004). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill Interamericana
- Jares X. R. Artículo: El lugar del conflicto en la organización. Revista Iberoamericana de educación. Vol 15
- Lewicki J, Litereter, J., Minton, J., & Saunders, D. (1994). Negotiation, Burr Ridge. Illinois, Unites Estates: Irwin Press.
- Ley 1620 de 2013. Ministerio de educación Nacional. Bogotá, Colombia 15 de marzo de 2013.
- Mendoza, X. (2015). Resolución de conflictos en el aula: técnicas de negociación y comunicación. REVISTA ARISTA DIGITAL 52. (p.5). Recuperado de XXX
- Mercer, N. (2001). Palabras y mentes: cómo usamos el lenguaje para pensar juntos. Barcelona; España Paidos Iberica

- Molano, A. (2015). "Conflicto social y revolución armada". Bogota D.C.
- Ponce, J. (2014). Conflictos escolares; justicia y mediación. M, España: Editorial Reus.
- Propp, V.(1928) Morfología del cuento. Madrid, España Ediciones Akal
- Silva, J. (2002). Las entrañas del cuento. Revista de la facultad de artes y humanidades. No 15. Bogotá, Colombia. Universidad Pedagógica Nacional.
- Vaello, J. (2007). "Cómo dar clase a los que no quieren". Barcelona, España: Grao.
- Vázquez, G. El conflicto y la escuela en un mundo globalizado. Addenda pre- sentada al XX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación (<http://www.ucm.es/info/site/>), 2001.
- Yubero, S. (1999). El grupo y sus conflictos. Madrid, España. Ediciones de la Universidad de Castilla

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta diagnóstica



UNIVERSITARIA AGUSTINIANA ESPECIALIZACIÓN EN PEDAGOGÍA.

Estimado estudiante, este instrumento tiene como objetivo recoger información sobre la percepción de los estudiantes sobre la resolución de conflictos en el aula de clase. Las respuestas son confidenciales y serán tenidas para plantear estrategias que permitan mejorar la convivencia dentro y fuera del aula de clase, por eso es muy importante que conteste de forma clara y con sinceridad.

Lea con atención cada uno de los enunciados y responda de acuerdo a su criterio personal.

Muchas gracias por tu colaboración.

DATOS BÁSICOS DEL ESTUDIANTE E INFORMACIÓN DEL AULA

Nombre _____

Edad _____ Tiempo de antigüedad en el colegio _____

Grado escolar _____ Distribución del salón _____

INFORMACIÓN SOBRE LA CONVIVENCIA EN EL SALÓN

1. Expliqué cómo cree que es la convivencia en el salón de clase.

2. Mencione los tipos de dificultades que se presentan en su salón de clase.

3. Nombre las personas o grupos de personas que generan dificultades en el salón y cuáles son sus actitudes que provocan o inciden el conflicto.

Anexo 2. Instrumento de reflexión

REFLEXIÓN	COLEGIO AGUSTINIANO SUBA
AÑO Y FECHA	
CURSO Y GRADO	
APELLIDOS Y NOMBRES	Nombres y apellidos completos del estudiante
ASIGNATURA O ÁREA	Se indica el área donde ocurrió la dificultad.
HECHOS	Se cuenta todo lo que sucedió, con nombres propios. (Hora, personas involucradas, agresión física o verbal sin omitir, qué hice y qué me hicieron, quién intervino, cómo terminó, etc.)
CAUSAS	Se nombra desde cuándo viene sucediendo la situación que provocó la dificultad, quiénes han participado, que creo o sé que ocasionó dicha dificultad.
CONSECUENCIAS PERSONALES	Qué consecuencias personales afectan mi desarrollo personal, emocional y convivencial.
CONSECUENCIAS ACADÉMICAS	Qué consecuencias académicas me conllevan dichas situaciones (este campo solo se llena si aplica)
CONSECUENCIAS CONVIVENCIALES	Qué consecuencias convivenciales me acarrea dicha dificultad (aplicación del manual de convivencia o la parte legal por fuera del colegio)
CONSECUENCIAS FAMILIARES Y SOCIAL	Qué acarrea o veo que genera esta dificultad en mi ámbito familiar y social.
ACTO REPARATORIO	Menciono lo que voy hacer como acto reparatorio, este debe ser sincero (Realizar un cuento creativo).

Anexo 3: Transcripción respuestas a la encuesta

Sujeto	PREGUNTAS			
	1	2	3	4
1	"En el salón la convivencia a veces es muy mala pero estos últimos días ha estado muy bien ya que no hemos tenido ningún inconveniente con nuestros compañeros".	* "irrespeto en algunas veces". *"No nos comunicamos como es debido". *"No escuchamos a los demás". * Indiferencia".	Sujeto 1 Ya que el a veces no le gusta que lo molesten, pero el si hace y molesta demasiado a los demás".	"El profesor ejerce el papel de acompañar y dialogar con las personas del problema, indica a la coordinadora y entre todos solucionarlos".
2	"Bueno porque todos son buenos con todos a excepción de algunas personas".	"El irrespeto y la desorganización".	"Las personas que lo causan son sujeto 2 u sujeto 1 aunque han bajado la situación".	"Hablar con ellos y sino siguen igual se los cita".
3	"Es buena con ciertos estudiantes, pero en general se convive de forma buena".	*"Vocabulario soez" *"Las ofensas físicas". *"Indiferencia".	"sujeto 1 tiene una actitud de rebeldía e indiferencia en el sentido de no querer trabajar con los demás".	*" El dialogo entre el implicado y el afectado por el conflicto." * "De mediador".
4	"Regular porque a veces hay irrespeto pero como curso nos	*"Irrespeto" *"Escucha" *"Tolerancia".	"sujeto 3"	"Habla demasiado y corre en el aula de clase sin contar que hace dos días

Sujeto	PREGUNTAS			
	1	2	3	4
	apoyamos y entendemos las necesidades de todos además somos unidos y la atención a clase es buena".			lanzo objetos a sus compañeros".
5	"Regular , ya que a veces nos irrespetamos pero sin embargo es muy poco no nos escuchamos pero nos llevamos bien entre nosotros".	*"Escucha, *Respeto, *Tolerancia."	sujeto 1 reacciona de una forma muy explosiva. Sujeto 3 habla mucho. Sujeto 4 y sujeto 5 hablan mucho y sujeto 6 hace comentarios irreverentes en la clase de religión".	"Actuar como mediador".
6	"La convivencia es buena ya que entre todos nos apoyamos es amable aunque a veces es mala convivencia".	"Respeto, solidaridad, y a veces amistad".	"sujeto 1: No es tolerante y falta de escucha. Sujeto 2 tolerancia"	"Su papel es el mediante de resolver los malos entendidos".
7	"Yo creo que la convivencia del salón es buena ya que aunque hacemos desorden	"En el salón se presentaron dificultades como la indisciplina y el vocabulario soez	"Uno de los grupos de personas que inciden son algunas niñas que	"El profesor ejerce el papel de mediador cuando se presenta un conflicto en el

Sujeto	PREGUNTAS			
	1	2	3	4
	en las clases no hay problemas graves de convivencia en el salón".	usado entre los estudiantes".	hablan todo el tiempo durante la clase".	salón de clase".
8	"La convivencia es buena ya que la mayoría nos aceptamos tal y como somos y nos ayudamos entre si cuando tenemos dificultades".	"La falta de escucha, hablar mucho, prestar atención".	"sujeto 1, sujeto 2 porque en varias ocasiones cunado pelean se agreden y generan conflicto en todo el curso"	"Ayudar a entender que fue lo que hicimos mal y a solucionarlo".
9	"En el salón la convivencia a mi parecer es buena, normalmente se presentan conflictos leves. La convivencia en el salón es bastante diversa pues se generan a menudo estos de problemas como: prendas, ventas, disciplina y procedimiento	"Se presenta intolerancia frente a actitudes de algunos compañeros, también se presenta hostigamiento y leves faltas de cuerpo mediante los golpes".	"sujeto 1 un compañero muy conflictivo y desorganizado, este compañero se le molesta constantemente". Sujeto 5 compañero al cual le gusta fastidiar a los demás y hacer indisciplina".	"El profesor colabora mediante diálogos con los estudiantes ideando soluciones para la resolución de conflicto".

Sujeto	PREGUNTAS			
	1	2	3	4
	académico".			
10	"Pues es buena sino que en algunas veces algunos estudiantes tienen conflictos y esta afecta la convivencia en el salón".	"Pues para mí los tipos de dificultades son: la falta de escucha, irrespeto algunas veces falta de tolerancia":	"Algunas veces el estudiante sujeto 2 y sujeto 1 tienen algunas dificultades de algunas situaciones y conflictos que los llevan al irrespeto".	"Ella lo que hace es dialogar con aquellos estudiantes y si la situación es muy constante lo remite a coordinación".