

AMBIENTE DE AULA Y CONFLICTO FAMILIAR EN LOS ESTUDIANTES

DE-GRADO TERCERO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

GABRIEL GARCÍA MARQUEZ

ALICIA MARÍA CASTRO ARRIETA

GABRIEL ENRIQUE LORA SARMIENTO

GUILLERMO RAFAEL REVUELTAS MUNIVE

JUAN CARLOS HERAZO ALVAREZ

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

VICERRECTORÍA GENERAL DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

FACULTAD DE EDUCACIÓN

MAESTRÍA EN DEDUCACIÓN

SINCELEJO – SUCRE

2018

**AMBIENTE DE AULA Y CONFLICTO FAMILIAR EN LOS ESTUDIANTES
DE GRADO TERCERO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA GABRIEL GARCÍA
MARQUEZ**

**ALICIA MARÍA CASTRO ARRIETA
GABRIEL ENRIQUE LORA SAMIERTO
GUILLERMO RAFAEL REVUELTAS MUNIVE
JUAN CARLOS HERAZO ALVAREZ**

**JUAN PABLO BOHÓRQUEZ MONTROYA
WILLIAM MORERA ARÉVALO**

Asesores

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
VICERRECTORÍA GENERAL DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
SINCELEJO – SUCRE**

2018

Carta de aprobación

NOTA DE ACEPTACIÓN

PRESIDENTE DEL JURADO

JURADO LECTOR

JURADO OYENTE

Sincelejo - Sucre, noviembre de 2018

AGRADECIMIENTOS

A Dios, a mis padres, a mi familia, en especial al viejo José Revueltas Arciniegas (q.e.p.d.) mi apoyo incondicional.
Guillermo Revueltas

Primeramente, a Dios por darme la fortaleza en cada momento, por dejarme despertar cada mañana y llenarme de bendiciones, por regalarme la vocación que poseo y ejerzo con gran orgullo.

A mi hijo, que es la motivación de todos mis esfuerzos, por la paciencia que tuvo al esperarme en cada jornada y su compañía en cada momento, el que sin reprocharme nada me da ánimo para salir adelante.

A mi grado tercero, mis alumnos queridos que no solo abrieron las puertas de su corazón para mi sino también permitieron que mi grupo de trabajo se enterneciera con sus anécdotas e historias que en el diario vivir nos hacen pensar que a una escuela no solo llevamos letras y números sino también nos arrojan a ser parte de su propia realidad.
Alicia María Castro Arrieta

A Dios por ser mi fortaleza, mi compañía en el camino, por sostenerme en las adversidades.
A mis padres que hicieron de mí el hombre de bien, por depositar su confianza y sus más grandes esfuerzos en mi formación y enseñarme que todo lo bueno se logra con esfuerzo.
A mi familia por ser mi inspiración, el pilar de mi vida y en quienes veo reflejado mis sueños.
Gabriel Enrique Lora Sarmiento

A Dios por darme la claridad y luz para construir un camino lleno de bendiciones.
A mi familia que me ha regalado su tiempo a cambio de nada, pero consciente de una transformación para ser mejores personas.
A mis padres a quienes les debo todo y no podré pagarles nunca nada, pero igual me aman.
Juan Carlos Herazo Álvarez

RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO	
1. Tipo de documento:	Trabajo de Grado
2. Título:	Ambiente de aula y conflicto familiar en los estudiantes de grado tercero de la institución educativa Gabriel García Márquez
3. Autores:	Alicia María Castro Arrieta Gabriel Enrique Lora Sarmiento Guillermo Rafael Revueltas Munive Juan Carlos Herazo Álvarez
4. Lugar:	Institución Educativa Gabriel García Márquez - en Coroza, Sucre
5. Fecha:	Noviembre de 2018
6. Palabras clave:	Conflictos familiares, ambiente escolar, mediación.
7. Descripción del trabajo:	La investigación surge de las preocupaciones de docentes y directivos frente a las posibles influencias de los conflictos familiares en el ambiente escolar. Pretende comprender la relación entre el ambiente de aula y el conflicto familiar en los estudiantes de tercer grado de Básica Primaria en la institución educativa Gabriel García Márquez de Coroza, Sucre. Además, es necesario identificar el ambiente escolar y los conflictos familiares de modo que se pueda plantear alternativas que minimicen las relaciones conflictivas. Se trata de una investigación cualitativa con el método de estudio de caso, con el cual se analizan las condiciones y circunstancias contextuales de los estudiantes, teniendo en cuenta subjetividades en la interpretación y comprensión del significado que cada uno le otorga a su experiencia frente a los ambientes de aula y los conflictos en la vida tanto familiar como escolar.
8. Línea de investigación:	Pedagogía, currículo, didáctica y evaluación.
9. Tipo de Investigación:	Cualitativa, Estudio de Caso.
10. Metodología:	La investigación se enmarca en el paradigma cualitativo, aplicando como método el Estudio de Caso. Se trabajó con nueve

	estudiantes del grado tercero. El instrumento aplicado fue una guía, a manera de entrevista, para el Estudio de Caso.
11. Conclusiones:	Los ambientes de aula se ven afectados por los comportamientos violentos que ocurren entre los estudiantes algunas veces porque se sienten agredidos o amenazados o porque exteriorizan su rabia e impotencia contra quienes los violentan en casa. Otros prefieren callar lo que está sucediendo por temor o miedo a ser agredido. Las reacciones de violencia física se presentan, generalmente, cuando practican fútbol o los estudiantes realizan otras actividades de educación física. Frente a estos hallazgos autores como Eljach (2011) sostienen que en esta etapa la agresión entre pares resulta normal ya que es parte de su proceso de socialización. En relación con los conflictos familiares de los estudiantes se concluye que existen varios hechos que suceden al interior de éstas que afectan directamente el comportamiento, la forma del ver el mundo y la percepción que los niños y niñas tiene de su mundo cercano. Es así como las vivencias de ellos con padres y parientes está cargada de mensajes agresivos, ademanes intimidadores, los tonos de voz de mayores, hermanos e iguales indican amenaza. Las experiencias conflictivas vividas por los estudiantes en sus hogares están relacionadas con: Padres que se golpean entre sí; padres que golpean a sus hijos, hermanos que se golpean entre sí. La actitud del niño no es desplazar lo visto o vivido para olvidarlo, sino que lo revive para defenderse en otro escenario como el barrio, la escuela. Se ha comprendido que existe una relación directa entre las actitudes, comportamientos, actuaciones, sentimientos, emociones y pensamientos de los estudiantes en el aula con sus experiencias vividas en el seno de sus familias. Es así como los estudiantes que vienen de ambientes familiares seguros, afectivos y amorosos, son

	más tranquilos, respetuosos y tolerantes en el aula, mientras que quienes vienen de ambientes conflictivos en sus casas, reaccionan de igual forma en el aula. Finalmente, la comprensión de esta relación es compleja dado que existen múltiples factores que determinan la armonía en los ambientes escolares, sin embargo, en este marco se ha tenido en cuenta las situaciones familiares, dejando claro que no es el único elemento que se podría tener como referente en los procesos de estos fenómenos, por tanto, en futuras investigaciones se podrían abordar otras categorías de análisis.
--	--

Contenido

Introducción	¡Error! Marcador no definido.
1. El Problema de Investigación	3
1.1. Descripción del problema.....	3
1.2. Formulación del problema.....	5
1.3. Objetivos.	5
1.3.1. Objetivo General.	5
1.3.2. Objetivos Específicos.	5
1.4. Justificación.....	6
2. Marco de Referencia.....	9
2.1. Antecedentes	9
2.1. Marco teórico.....	13
3. Diseño metodológico	27
3.1. Tipo de investigación.....	27
3.2. Población y muestra.....	28
3.3. Técnicas e instrumentos.....	28
3.4. Ruta Metodológica	28
4. Resultados y análisis	32
4.1. Análisis de los resultados objetivo uno.....	32

4.2. Análisis de los resultados objetivo dos.....	39
4.3. Análisis de los resultados objetivo tres.....	48
5. Conclusiones y recomendaciones	49
5.1. Conclusiones.....	50
5.2. Recomendaciones.....	55
Referencias bibliográficas	57

INTRODUCCIÓN

Las instituciones educativas en Colombia están llamadas a cumplir una función social lo que implica un compromiso con el desarrollo de la familia y la comunidad en la que se encuentra ubicada, por tanto, se debe convertir en un lugar de encuentro afectivo y solidario, de confianza, seguridad, a través del fortalecimiento de relaciones e interacciones sociales, que garanticen ambientes escolares donde sea grato vivir los valores y minimizar los niveles de agresividad, conflictos y violencia, por eso es fundamental que los actores educativos asuman con responsabilidad las funciones que les correspondan para cumplir con el compromiso social que la Constitución Política de 1991, le asigna a la educación.

Este trabajo de investigación surge de la preocupación de la comunidad educativa de la Institución Educativa Gabriel García Márquez, frente a la influencia de los conflictos familiares en el ambiente de aula de tercer grado de básica primaria de tal manera que se pueda identificar los factores asociados a esta situación y así, plantear alternativas que minimicen el impacto de la misma. Es así como al reconocer el origen de los conflictos familiares se podría abordar adecuadamente el problema que se viene presentando en la institución educativa.

El contenido de este informe está estructurado de la siguiente manera: en primer lugar, se presenta una lectura de contexto en la que se da a conocer las características generales de la institución donde se realiza el trabajo como la ubicación, los factores socioeconómicas, el servicio que brinda y las características de la población que atiende, seguidamente se hace el planteamiento del problema, en la cual se describen las manifestaciones del mismo, las causas posibles y las consecuencias, este acápite se cierra con la pregunta de investigación.

Más adelante se presenta la Justificación, donde se registran las principales razones que llevaron al grupo de investigación a realizar este trabajo presenta el impacto social de la temática abordada, los beneficios para la comunidad educativa, la pertinencia, la viabilidad del mismo. Además, se presentan los objetivos formulados: uno general que indica la finalidad del estudio y tres específicos que señalan el camino para alcanzar la meta final.

Otro aspecto que contiene el informe hace referencia a los antecedentes o “Estado de la Cuestión”, allí se exponen algunas investigaciones realizadas en el ámbito internacional, nacional y regional que guardan relación con la temática central en este trabajo que se realiza en la Institución Educativa Gabriel García Márquez de Corozal, Sucre. Además, se registran los referentes teóricos y conceptuales que dan fundamento al desarrollo del presente estudio.

Así mismo se presenta la metodología describiendo el tipo de investigación, la población y muestra seleccionada para el trabajo de campo, los instrumentos de recolección de información y el procesamiento de los datos. Se continúa el informe con los resultados, el análisis e interpretación de los mismos. A partir de ellos se construyen las conclusiones a la luz de los objetivos y se plantean recomendaciones, como aporte significativo desde la maestría, a la comunidad educativa.

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.Descripción del problema

La institución educativa Gabriel García Márquez, está ubicada en el departamento de Sucre, en la ciudad de Corozal. Es de naturaleza oficial, de carácter mixta. Actualmente cuenta con una población estudiantil de 1678 estudiantes aproximadamente, según el registro de tiene el SIGCE en un 90% proviene de los estratos 1 y 2, con necesidades básicas insatisfechas. La población escolar proviene de los sectores periféricos, de los cuales un 70% provienen de familias son desplazadas por la violencia rural, sólo cuentan con los servicios públicos domiciliarios: energía y agua. (Plan de Desarrollo 2016- 2019). Muy pocos cuentan servicios de salud; los afecta la falta de empleo, situación que los lleva a desempeñarse en oficios varios, como la venta de rifas, lotería, minutos y comidas rápidas.

La institución tiene dos sedes, la principal está constituida por los niveles de preescolar, Básica Primaria, Secundaria y Media académica, y cuenta con 74 docentes, la otra, solo contempla preescolar y primaria y, es atendida por 16 docentes, quienes en un 92% son licenciados; de estos, el 88% tiene formación de postgrado. (PEI, 2017, p. 12)

Por otra parte, los estudiantes provienen de familias donde el nivel de conflictividad es elevado, lo cual se ha convertido en una preocupación para docentes, directivos y padres de familia, como para las familias del entorno de la institución dado que en muchas ocasiones son testigos de peleas, maltratos, agresiones tanto físicas como psicológicas entre los jóvenes de la Institución, situación que afecta todos grados desde el nivel preescolar hasta la media.

Es bien claro que no todo lo que ocurre en la sociedad es fuente aprovechable para aportar a las escuelas, no porque no constituya provecho, sino porque es posible que ya haya sido asumido teóricamente y racionalizado en sus prácticas educativas. En ese sentido, y desde esta perspectiva, la institución educativa inicia un proceso de producción y aprendizaje simultáneamente que se materializa en la misión formativa. Es decir, la escuela se erige en un espacio de interacción humano en el que no solo se forman las nuevas generaciones de la sociedad, sino que cumple con ese cometido siguiendo el derrotero de una misión institucional traducida en lograr que sus estudiantes se transformen en ciudadanos tolerantes y constructores de civilidad justa y ecuánime que refleje el desarrollo del verdadero sentido humano.

Es así como, entre los niños y niñas de tercer grado de Básica Primaria, se observa en el aula que con frecuencia se suscitan conflictos que afectan la tranquilidad del ambiente escolar, se interrumpe el normal desarrollo de las clases, se provocan mutuamente con insultos, gritos y amenazas, se agreden física y verbalmente, se mofan unos de otros; se hurtan utensilios escolares, dinero de los bolsos; las meriendas son aprovechadas en los descuidos, se golpean por cosas y palabras insignificantes; practican ciertos juegos bruscos como golpearse tratando de emular a los héroes de la televisión, fomentan indisciplina levantándose de los puestos para molestar e incomodar a los demás, desobedecen las normas e irrespetan a sus docentes y compañeros.

Esta problemática, que afecta a los estudiantes dificulta las relaciones sociales, los procesos de comunicación, el desarrollo de las clases, así como el trabajo atento y formativo de todos los implicados. A pesar de “los llamados de atención y las recomendaciones de los profesores y la coordinación académica, la situación conflictiva parece no disminuir, ya que, en otros grupos diferentes a Tercer Grado de Básica Primaria, también está ocurriendo algo parecido” (Acta de la comisión de evaluación y convivencia escolar N° 1 (2018). En efecto, los hechos y las reiteradas

situaciones que se presentan a diario, suelen dar la sensación de que la cuestión va en ascenso, sobre todo porque siempre los estudiantes comunican lo ocurrido a casi todos los maestros.

Los esfuerzos e intentos de directivos, profesores y padres de familia por ayudar a los estudiantes a dejar este tipo de conflictividad, no solo no ha tenido receptividad en toda la comunidad, sino que está implicando a los niños y niñas más pequeños de la institución; hecho que preocupa en el sentido que afecta tanto la convivencia en general como al ambiente de aprendizaje, en particular.

1.2. Formulación del problema

Ante lo presentado anteriormente el grupo investigador perfila su trabajo con el siguiente interrogante: ¿Cómo se relacionan el ambiente de aula y el conflicto familiar en los estudiantes del grado tercero de la Institución Educativa Gabriel García Márquez de Corozal?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Comprender la relación entre el ambiente de aula y el conflicto familiar en los estudiantes de tercer grado de Básica Primaria en la institución educativa Gabriel García Márquez de Corozal, Sucre.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Identificar el ambiente de aula que se vive entre los estudiantes de tercer grado de Básica Primaria.

- b) Describir los conflictos familiares que están afectando el ambiente escolar entre los estudiantes de tercer grado de Básica Primaria.
- c) Plantear alternativas para disminuir las relaciones conflictivas entre los estudiantes de tercer grado.

1.4. Justificación

El presente trabajo investigativo es importante para la comunidad educativa porque se establecen aproximaciones conceptuales y prácticas que hacen del problema un objeto de especial atención, fundamentalmente, en el sentido de reconocer cómo se convierte y transforma en diversos tipos de conflictos al interior de las aulas. Así mismo, resulta novedoso para la institución Educativa por cuanto aportaría dos maneras diferentes de abordar el tema del conflicto al interior de las aulas.

En primera instancia, facilita la conformación de una comunidad de docentes comprometidos en el análisis y reconocimiento de las causas que originan el problema en estudio, lo que conduce, esencialmente, a pensar en estrategias que mantenga a distancia la presencia de las acciones que alteran las formas de comportarse y de aprender; en segunda instancia, promovería la capacidad de observación como una forma de detectar las dificultades que se generan al interior de las relaciones interpersonales de los estudiantes.

Con la implementación del presente estudio se benefician en primer lugar, a los niños y niñas del tercer grado porque son ellos los que recibirán y apreciarán transformaciones en su manera de vivir, de relacionarse, de comportarse, con el fin de dignificar, no solo su forma de comprender el mundo interpersonal, sino de asumir que aceptar a los demás resulta de cómo se acepta uno mismo; en segundo lugar, se mejorarían los ambientes de aprendizaje de aula en la

medida de crear espacios, relaciones y motivos para querer hacer los aprendizajes de la mejor manera posible.

Un tercer beneficio está relacionado con la comunidad académica, en cuanto es la que se apropiará y hará suyos los resultados a fin de mejorar a nivel institucional aspectos como la comunicación, la convivencia y las relaciones humanas, primordialmente, de igual modo lo recibirían las familias, quienes asumirían una nueva responsabilidad para que sus hijos se conviertan, con su ayuda y orientación, en personas de bien y ejemplos para la vida escolar y ser ciudadanos de agraciado sentido humano.

De la misma manera, es necesario adelantar una investigación sobre un tema tan complejo como lo son las causas familiares que generan conflictos al interior del aula porque su presencia afecta no solo el normal desarrollo de los procesos formativos sino que incide y retarda el fortalecimiento de los procesos psicológicos superiores, así como dilataría, en algunos niños y niñas el aprendizaje significativo y permanente, entendido como un procedimiento de pensamiento más, para apropiar conocimientos nuevos y estructurales. Es decir, permitirá crear estrategias de atención, de contacto comunicacional, de técnicas de enseñanzas que comprometan a toda la comunidad educativa a servirse de ellas, a fin de procurar una mejor manera de implementar procesos formativos para construir una experiencia acumulable que pudiera ser replicable posteriormente.

Por otra parte, la relevancia se traduce en que este trabajo convocará a todos los miembros de la comunidad educativa para que asuman el compromiso de contribuir con el diseño, implementación y aseguramiento de estrategias pertinentes para contrarrestar la confluencia de conflictos y, asegurar el fomento de ambientes agradables que faciliten el logro de una formación humanística, porque en el más alto sentido educativo, la creación de este tipo de ambientes, además

de que posibilitará incluir a todos los estudiantes en un proceso de transformación intelectual que involucra saberes, valores y compromisos ciudadanos, también visibilizaría un crecimiento social y de convivencia a nivel de toda la institución como resultado de una visión escolar que está comprometida con trascender en la construcción de discursos y prácticas pedagógicas.

A través de la presente investigación se responde a la preocupación frente a la influencia de los conflictos familiares en el ambiente de aula de tercer grado de básica primaria, apoyados en un marco teórico que recoja las lecturas del contexto social en el que está inmersa la escuela y la sociedad con el fin de plantear alternativas a la solución de diversas tales como: la indisciplina, la violencia, el hurto, la discriminación, entre los otros, que superados traerían la construcción de un ambiente escolar y de aula propicio para el aprendizaje, el crecimiento personal y las buenas relaciones entre todos los miembros de la comunidad educativa.

En definitiva, los responsables de la investigación se benefician por varias razones: la primera relacionada con su formación intelectual en tanto trasciende de un nivel informal y cotidiano, a otro más intelectual, académico y teórico; la segunda, proyecta concretar una nueva visión del problema para acceder a una realidad cognoscible, manejable y analizable. Una más, comprometería a los maestrantes en propiciar en su institución comunidades de investigadores críticos que estuviesen atentos de manifestaciones de esta problemática para atender con inmediatez sus implicaciones negativas.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

Los estudios relacionados con las situaciones familiares que generan conflictos en el aula son temáticas que han preocupado a teóricos, pedagogos contemporáneos, instituciones educativas, docentes, directivos, padres de familia y al Estado, dado que es un compromiso de todos evitar que se repita la experiencia de más de medio siglo de violencia, persecuciones y desplazamiento forzado, protegiendo a las nuevas generaciones de conflictos dentro y fuera de la escuela. Estas preocupaciones han permitido realizar una revisión exhaustiva sobre estudios que se han encargado de identificar y estudiar situaciones conflictivas y de proponer soluciones viables.

En un estudio realizado por Ramírez Serrano (2012) titulado: *Tipos de problemas que deterioran la convivencia escolar*, en la Universidad Andalucía, en España, tenía como objetivo identificar los factores asociados al deterioro de la convivencia escolar. La investigación fue cualitativa y el método utilizado fue interpretativo. Ramírez concluyó que convivir supone vivir la propia vida teniendo presente la compañía de los otros. Para que esto suceda en armonía, se debe buscar un espacio común en el que cada uno pueda desarrollarse personalmente, sin coartar el avance de los demás.

Así mismo, encontró que los centros educativos son espacios para que los niños y niñas aprendan a convivir, desarrollen las capacidades necesarias para convertirse en ciudadanos y ciudadanas responsables y asuman los valores que sostienen la vida en sociedad. En la realidad educativa actual se observan situaciones diferentes de violencia y actos de indisciplina, que hacen más relevante que la necesidad de educar en la convivencia es imprescindible. Desde las instancias

educativas se tiene el deber y la responsabilidad de poner en funcionamiento instrumentos con el fin de favorecer la convivencia

Por su parte, Junco (2010), realizó una investigación en la Universidad de Madrid, España, titulado: *Conflictos y estrategias de mediación en el aula*, cuyo objetivo fue detectar las causas de los conflictos a fin de aplicar un plan para minimizar el efecto de los mismos, a partir de la interacción social dentro del aula. La investigación se ubicó dentro del paradigma cualitativo y utilizó el método de la IAP.

Entre los principales hallazgos se destacan: Los conflictos que se encuentran en los niños están asociados a problemas de relación entre estudiantes; otros están relacionados con la distribución del poder dentro del grupo, otros por las dificultades de adaptación y por no acatar las normas de convivencia y por dificultades en la comunicación o conductas negativas repetitivas. Propuso un plan de intervención basada en valores para fortalecer la convivencia escolar.

En el mismo sentido, Pérez Archundia (2016) realizó una investigación, en ciudad de México, en la universidad Indígena de México, con el título “El conflicto en las instituciones escolares”, formuló como objetivo determinar las causas de los conflictos en las aulas como mecanismo para plantear soluciones a los mismos. El enfoque de la investigación es cualitativo, con un método etnográfico.

La autora planteó una conclusión novedosa con relación al conflicto: “Para acometer esta tarea se debe de renunciar al paradigma de ver el conflicto como algo malo, es mejor la visión positiva del conflicto y de sus posibilidades de transformación e intervención por medio de la educación”. En efecto, percibir el conflicto como punto de partida para generar posibilidades de progreso y transformación, permitiría hacer evolucionar la escuela, el currículo y, por supuesto, las prácticas y discursos pedagógicos. 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.

Por su parte, Vázquez (2001), llevó a cabo un estudio, en la Universidad de Córdoba Argentina, con el titulado “El conflicto y la escuela en un mundo globalizado”, formuló como objetivo comprender el efecto de las tendencias posmodernas en las actitudes conflictivas de los estudiantes. Es una investigación cualitativa, con método interpretativo. En la investigación se concluye que el conflicto presenta un carácter imprevisible, pues resulta muy difícil poder prever el momento en el que aparecerá, la gravedad del mismo, los cambios cualitativos y los efectos traumáticos que originará a las personas implicadas.

Además, en una situación de múltiples relaciones intersubjetivas los conflictos no aparecen como consecuencia de un hecho, sino que estallan, explotan y se disparan sin llegar el maestro a intuir su presencia. Mientras existan las interacciones humanas, por ejemplos en contextos reducidos como el aula, no se puede descartar el surgimiento de un conflicto. Los estudiantes de hoy son más susceptibles y pareciera que los padres le apoyaran sus reacciones de no dejarse golpear del otro.

De igual forma, Ibarra Mustelier, L. (2013) de la facultad de Psicología de la Universidad de la Habana, Cuba, realizó un trabajo bajo la denominación: “Los conflictos escolares: un problema de todos”, cuyo objetivo era resolver los conflictos de autoridad en el ámbito escolar a partir de los dispositivos y las jerarquías institucionales constituidas al interior de éstas. El tipo de investigación fue descriptivo.

La autora concluyó que ante situaciones de conflicto en el aula es primordial que el maestro asuma la existencia del conflicto para buscar las alternativas para su manejo de forma constructiva. En dependencia de la magnitud del conflicto y de la preparación del maestro en la solución del

problema puede solicitar la orientación o la intervención del psicólogo. La definición de las causas y la intensidad del conflicto especifican el modo de manejarlo.

Por su parte el trabajo titulado: “Estrategias pedagógicas para la solución de conflictos escolares” realizado por Machado Hernández, A., González Ortega G. y Carbonel Manjarrez, T. (2012), se trazó como objetivo organizar las estrategias existentes en la institución, sobre resolución de conflictos, estuvo metodológicamente orientado bajo el paradigma empírico–analítico, de corte descriptivo, pudiendo analizar cuantitativamente los hechos de las situaciones conflictivas que vivían estudiantes de sexto grado que hacían parte de la IED Nicolás Buenaventura de Santa Marta, Colombia.

Estos autores concluyeron que la enseñanza de habilidades para la resolución de conflictos es una de las debilidades del sistema educativo colombiano, sin desconocer los esfuerzos que se hacen desde el Ministerio de Educación Nacional, el cual ha desarrollado propuestas que buscan fortalecer las competencias ciudadanas. Sin embargo, estas estrategias no han dado resultado en muchos colegios del país, como es el caso de la I.E.D Nicolás Buenaventura, en donde los estudiantes frecuentemente están inmersos en situaciones negativas como claramente muestran las estadísticas, donde el 57.1% de los estudiantes han sido objeto de burlas, el 22.9% de los estudiantes de apodos y el 20% manifiestan que hay intolerancia e irrespeto entre compañeros, todos estos factores generan conflictos en la institución.

El grupo de investigadores propuso diseñar de una cartilla, con estrategias pedagógicas encaminadas a la solución pacífica de los conflictos escolares, que se presentan en la Institución en mención. 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 cotidiana.

Los aportes que cada uno de los estudios e investigaciones registrados como antecedentes, le hacen al trabajo que se realizó en la institución educativa Gabriel García Márquez, son múltiples y de gran valor en el sentido que permiten tener una visión más amplia del fenómeno que se investigó, tal es el caso de comprender que los conflictos son situaciones que afectan a muchos países, que sean temas de análisis por las implicaciones que tiene en los contextos escolares y sociales.

Sin embargo, las investigaciones no abordan las dinámicas familiares al interior del aula situación que se convierte en una oportunidad para que el grupo de investigación se interese en abordar esta problemática de manera que se hagan aportes al análisis, interpretación y puesta en marcha de acciones para lograr que en las familias, las escuelas y en la sociedad se vivan ambientes más seguros, más sensibles y felices, como posibilidad de garantizar mejor bienestar físico y psicológico de los seres estudiantes y en toda la comunidad educativa.

2.2.Marco teórico

La investigación *ambiente de aula y conflicto familiar en los estudiantes del grado tercero de la institución educativa Gabriel García Márquez*, se apoya en aspectos teóricos relacionados con ambientes escolares o de aula, vistos desde Boggino y Burgos, Convivencia desde la perspectiva de Achilli, Sús, M. C. & Duarte, J. y conflictos familiares con autores como Papel, Romero Sarquis y Zeger.

2.2.1. Ambientes escolares o de aula. En el marco de este estudio, los ambientes escolares harán referencia a la convivencia vista como el respeto y diversidad de pensamiento y cultura. La convivencia entre estudiantes, entre estos y los docentes y entre docentes en espacios intra institucionales como el aula y otras prácticas como los recreo, que hacen parte decisiva en el gusto

por vida en la escuela. “Los ambientes escolares o de aula han sido considerados fundamentales en la vida de las Instituciones educativas” (Boggino, 2013, p 23).

La experiencia diaria en un espacio de convivencia y trabajo colectivo es el escenario donde las relaciones interpersonales estudiante-estudiante, profesor estudiante tiene una gran relevancia donde todo se enriquece mutuamente sobre todo el afecto. Según Blázquez (2012), existe una relación directa entre el modelo de conducta que se desarrolla en la clase y la disposición del entorno físico, dado que esto determina las relaciones entre los actores del aula.

Para Burgos, (2012), el ambiente escolar se debe caracterizar por favorecer un clima de respeto en las relaciones interpersonales con la población estudiantil que trascienda el espacio físico y el contexto institucional. Este autor considera que

...el ambiente escolar, se debe entender cómo ambiente agradable que garantiza la tranquilidad a los estudiantes y docentes durante su estadía, así como la relaciones que establecen entre los miembros de la institución, se evidencia en la cotidianidad de los espacios escolares ya que la escuela es el lugar institucionalizado del encuentro maestro y estudiantes... (Burgos, 2012, p 36)

Continúa Burgos (2012) señalando que un adecuado ambiente escolar se puede decir que es nutritivo por que las relaciones entre estudiantes y docentes se llevan bien hay acercamiento, confianza, respeto y muestra de mutuo afecto. Lo que permite gozar de un clima agradable y disfrutar de las buenas relaciones entre estudiantes y docentes. (Burgos 2012 p.33).

Howard y otros (2012) caracterizan las escuelas con ambiente escolar positivo como aquellas donde los profesores y estudiantes tienen condiciones que les permiten mejorar en forma significativa sus habilidades, conocimientos académico, social y personal, tienen la sensación de

que prevalece una atmósfera de respeto mutuo en la escuela. Donde se cree que lo que el otro hace está bien y lo que dice es verdad. Hay deseos de cumplir con las tareas asignadas y las personas, tienen autodisciplina y cohesión.

El ambiente escolar corresponde a la percepción que los individuos tienen de los distintos aspectos escolares. Agregan que se refiere a la percepción favorable que los alumnos y profesores tienen de la clase y de los lazos mutuos de apoyo, aceptación, reconocimiento y afecto. (Aron y Milicic, 2012) Infante et al. (2013)

Al respecto Maturana (2013), considera que el clima escolar hace parte del proceso enseñanza aprendizaje y por ello todos los actores deben velar por un ambiente sano porque ellos en el actuar y sentir del estudiante dentro y fuera del aula.

...No solo se transmiten conocimientos, sino que también se vive y convive, por lo que desde allí es que se debe visualizar el nuevo escenario educativo y pedagógico, desde el eje de la construcción de valores que “es el fundamento de toda socialización humana, porque abre un espacio para el otro o la otra como es, y desde allí disfrutar sus compañías, en la creación del mundo común que es la sociedad”. (Maturana, 2013, p.16).

Convivencia. De acuerdo con los planteamientos de Sús, M. (2013), la convivencia es el hecho de compartir o vivir con otras personas, de ella se desprende la esencia del ser humano, que es la sociabilidad, es decir la facultad de vivir en sociedad, de compartir con otros sujetos y estructurar la vida social de modo que la socialización y la convivencia sean armónicas.

Convivir significa vivir juntos, vivir con todos, buscar el bien común, vivir en ambientes de armonía, paz, tolerancia y desarrollo. Algunos autores como Beatriz (2001), la definen como “*Estado en el cual una pluralidad de individuos diversos y diferentes se tratan entre*

sí en términos de reconocimiento, tolerancia e imparcialidad, pudiendo así vivir unos con otros de manera pacífica y segura” (p. 28).

El presente trabajo de investigación maneja el concepto de convivencia como el hecho de vivir con otras personas, respetándolas y aceptándolas como son, siguiendo el planteamiento de Mariño (2004), quien afirma que *“Un relacionamiento humano es el medio principal para situarnos delante del mundo; el hombre comienza a ser persona cuando es capaz de relacionarse con los otros, y dependiendo del grado de integración que consiga será su realización en la convivencia” (p. 59).*

De acuerdo a Castro Rodríguez, E. (2011), la convivencia es la acción de convivir en compañía de otros, de acuerdo a un sistema de normas, valores y principios que sustentan y garantizan la armonía en las relaciones e interacciones entre los miembros del grupo social.

Giménez (2005) plantea: “la convivencia exige tolerancia en el sentido no de concesión graciosa paternalista, y misericordia al otro, al que se domina, sino en el sentido de aceptar aquello que es diferente” (p.10).

Por su parte, Romero, (2011) afirma que la convivencia es entendida como

el proceso de interrelación entre los diferentes miembros de un establecimiento educativo, incluye las formas de interacción y el sistema de comunicación entre los diferentes estamentos que conforman una comunidad educativa, por lo que constituye una construcción colectiva y es responsabilidad de todos los miembros y actores de la comunidad. (Romero, 2011, p. 55)

Para Garay (2000), la convivencia humana se caracteriza por dos aspectos: a) Lo relacional, pues existen interacciones positivas y estrechas entre los sujetos, que se manifiestan por los valores compartidos de respeto, tolerancia, participación y espacios de comunicación; b) Lo compartido,

como es el espacio, la normatividad legal, la pertenencia política o cultural, lo cual genera una clara conciencia de que aunque existan diferencias también hay semejanzas en muchísimos aspectos, como ser ciudadanos de un país, miembros de un barrio o escuela, a los cuales hay que mejorar con diferentes roles, creencias y símbolos compartidos, lo cual fomenta la identidad y el sentido de pertenencia.

De esta manera, se comprende que la convivencia es la capacidad de relación con las demás personas y con el medio ambiente de manera armónica, teniendo como fundamento la cooperación, la participación democrática, la solidaridad y la tolerancia. Sin embargo, es pertinente tener en cuenta que los procesos de interrelación entre personas diversas, faltas de consenso, encuentro de opiniones y otras situaciones complejas, generan de manera normal conflictos que sólo pueden superarse a través del diálogo racional y armónico.

También es necesario recordar que el trabajo en equipo, la confianza mutua, el respeto y la responsabilidad para asumir las consecuencias de cada actitud, son las bases para un ambiente de armonía, de un espacio acogedor y de excelentes vínculos de comunicación entre todos los miembros de una comunidad.

La convivencia escolar. Para Achilli, (2012), este es uno de los temas predilectos en el ámbito de la educación, abarca en gran medida en el desarrollo emocional e integral del educando; por tanto, la labor como docente es lograr que el estudiante respete al otro en cada una de sus decisiones, aceptando las costumbres, principios, lengua de cada uno de los actores del proceso educativo; no olvidando su responsabilidad personal y grupal en cada una de sus acciones, incluso, aprender a discutir sin agredirse física y verbalmente.

Autores como Sús, M. C. (2013) abordan la convivencia escolar desde dos paradigmas totalmente diferentes con respecto a lo que está pasando en la escuela, uno es el de jerarquía

tradicional dónde los actores del proceso docente y alumno, el primero es el que domina la clase, haciendo del encuentro pedagógico un proceso estático y rígido. En segunda instancia, la nueva legislación propuso un paradigma democrático, es decir; una cultura de participación y compromiso en el cumplimiento de las normas. En ambos casos la indisciplina surge; al primero por rebeldía ante la imposición y el segundo por falta de límites, observándose un sin número de situaciones donde cada vez los comportamientos infractores son tolerados a pesar de su gravedad.

Lo anterior permite resaltar que el aula de clases es un escenario de interacción de conocimientos, valores e intereses diferentes, donde el orientador es el docente; persona responsable de la clase y encargado de hacer de la convivencia un proceso ameno y gratificante para los participantes. Una de las mejores formas de lograr una convivencia armónica y un ambiente de aula saludable es estableciendo un contrato pedagógico entre los actores del proceso, permitiendo que el estudiante sea participe en la elaboración de normas, acuerdos, valores, principios para vivir en paz, para tomar decisiones de la clase, dándole al estudiante más responsabilidad y compromiso, en decir la verdad, sin miedo, sin temor a ser violentado, a vivir con transparencia y al docente cumplir el rol de orientador y protector de los estudiantes, centinela del bienestar de su clase. (Achilli, 2012, p 18)

Además, para lograr una convivencia escolar armónica y agradable dentro y fuera del salón de clases, es recomendable recrear el manual de convivencia con el fin de establecer y dar a conocer los deberes y derechos de los responsables del proceso educativo y esta tiene como objetivo una estructura de participación y aceptación, que permite una legitimación compartida; puesto que la fractura entre lo escrito y actuado en las diferentes circunstancias de conflictos, demuestra que la concepción que prima no es la de convivencia, sino la de disciplina como

contexto de aprendizaje, no dejando mecanismos democráticos para una convivencia integral y conforme.

Para Rodríguez Español (2013) la convivencia en las aulas de clase se daña precisamente por no atender a tiempo y de manera oportuna y adecuada cualquier conflicto o brote de agresión, pues el dejarlo avanzar proyecta violencia futura, de ahí que la mejor manera de formar ciudadanos de bien es responder efectivamente desde la niñez sin agresiones.

Según Duarte, J. (2013), las innovaciones educativas basadas en la cooperación, ayudan a superar estas dificultades, incrementando la coherencia educativa entre los valores que se pretenden enseñar y lo que se enseña en la práctica a través de las relaciones que se establecen en las aulas, para mejorar al mismo tiempo la eficacia docente y enseñar en la práctica los valores democráticos de respeto mutuo, tolerancia y no-violencia, con los que pretende identificarse nuestra sociedad; valores que es preciso ayudar a construir, también, a partir de una reflexión explícita y cooperativa sobre su significado.

La necesidad de convertir la escuela en una comunidad que coopera para promover el bienestar y el aprendizaje de todos sus miembros a distintos niveles así como con el resto de la sociedad de la que forma parte, es cada día más reconocida entre quienes se preocupan por mejorar la calidad educativa, teniendo como centro de acción la cooperación como la herramienta clave para mejorar la educación, aunque sitúa los principales esfuerzos para desarrollarlo más allá del aula, el escenario en el que inicia y concentra más esfuerzos el aprendizaje cooperativo. (Duarte, J. 2013, p 12)

2.2.2. Conflictos familiares.

2.2.1.1. Aproximación al concepto de familia. Según Papel (2002), la familia es un grupo de personas formada por una pareja que conviven y tienen un proyecto de vida en común. La familia es un grupo de personas formada por individuos que se unen primordialmente por relaciones de filiación o de pareja. Con lo anterior se puede decir que la familia tiene un papel muy importante en la educación ya que es la primera escuela de valores, principios y virtudes humanas sociales que toda la sociedad necesita; por medio de la familia se vincula, armónicamente, a los menores a la sociedad civil.

Es por ello que se asigna importancia a la familia en la formación de los ciudadanos del presente y del futuro del país, considerando que la educación, es un proceso artesanal personalizado en donde se educa uno a uno, por lo que solo puede hacerse en el seno de la familia. En este mismo sentido, la familia supone una profunda unidad interna de los grupos humanos: padres e hijos que se constituyen en comunidad a partir de la unidad hombre mujer. Toda familia auténtica tiene un ámbito espiritual que condiciona la realización familiar. Caso común lazo de sangre, afecto recíproco vínculos morales, que la configuran como unidad de equilibrio humano y social. La familia es el lugar insustituible para formar al hombre y la mujer completo, para configurar y desarrollar la individualidad y originalidad del ser humano.

Funciones de la familia. De acuerdo con teóricos como Romero Sarquis y Zeger, (2007), la familia cumple las siguientes funciones: a) La función biológica: cuando una familia da alimentos, calor y subsistencia; b) La función económica. Cuando una familia entrega la posibilidad de tener vestido, educación y salud; c) La función educativa. Que tiene que ver con la transmisión de hábitos y conductas que permiten que las personas se eduquen en las normas básicas de convivencia y así, puede posteriormente ingresar a la sociedad; d) La función psicológica, que ayuda a las personas a desarrollar sus afectos, su propia imagen y su manera de ser.

Otras funciones son: la función afectiva, que hace las personas se sientan queridas, apreciadas, apoyadas, protegidas y seguras y la función ética y moral, que transmite los valores necesarios para vivir y desarrollarse en armonía con los demás. Los niños necesitan que la familia a la que pertenecen cumpla estas funciones. Es tarea de cada miembro de la familia lograr esta función (Romero Sarquis y Zeger, 2007, p 74)

2.2.1.2. Conflictos. Según Canale (2013), el conflicto es una diferencia entre dos o más personas o grupos de personas. Es una parte natural de las vidas del ser humano se puede manejar en forma negativa, positiva o se puede evitar por completo. Igualmente es, visto como, una amenaza o peligro que pone en riesgo la integridad (física o psicológica) de quien se ve afectado; usualmente conflicto va ligado a violencia, razón por la cual se lo trata de evitar antes que hacerle frente.

Por su parte, La real academia española define este término como: el “combate, lucha, Pelea”, enfrentamiento armado”. En ambos casos está referido a hechos violentos entre personas, grupos de personas o estados. En desuso se define también como “momento en que la batalla es más dura y violenta”. El conflicto es un hecho consustancial al ser humano y forma parte de las relaciones sociales y de la vida en sociedad; se presenta en diferentes contextos de interacción, como la escuela, la familia, el trabajo, la sociedad, etc., cada uno de los cuales le otorga una particularidad y connotación diferentes, que contribuyen al planteamiento de una conceptualización.

Por tal razón, no existe una sola definición sino muchas, cada una de las cuales destaca los aspectos y las dimensiones diferentes del conflicto. Cascon (2001) refiere: “Hablaemos de conflicto en aquellas situaciones de disputa o divergencia en las que hay contraposición de intereses (tangibles), necesidades o valores en pugna”

Para Binaburo & Muñoz (2007) es de vital importancia a la hora de saber identificar un conflicto en la escuela porque son conscientes de que las fuentes del conflicto no solo deben ser claramente reconocidas, sino que se deben intervenir lo más pronto posible para evitar que desencadene una problemática mayor y más compleja. Estas conceptualizaciones proponen una claridad meridiana en razón de que actúan como una alarma que, además de anticipar la percepción de una situación polémica, aporta una conceptualización muy ajustada a las experiencias de cada institución escolar.

De manera que saber identificar un conflicto es útil por dos razones. La primera, tiene que ver con las diferencias entre uno y otro conflicto, lo cual significa que se pueden establecer demarcaciones a partir de detalles objetivos y basados en la realidad; la segunda, es la referida a aprovechar los saberes aprendidos y aplicarlos a los casos similares; estas vivencias permiten acumular experiencias que se puedan sistematizar desde la visión escolar.

García y López (2011) afirman que el conflicto tiene un tiempo y si no se atiende en ese tiempo podría traer consecuencias: “Si ante el conflicto no se actúa adecuadamente, puede llegar a transformarse en violencia; por el contrario, si lo gestionamos de forma pacífica y democrática llega a convertirse en un recurso de aprendizaje”. O dicho de manera más pedagógica: “La mediación ha pasado de ser casi exclusivamente una forma alternativa de resolver los conflictos a ofrecer una compleja y completa filosofía de relación, de la comunicación y del trato social”. (Hernández, 2003).

Rosero, Montenegro y Caicedo (2016) señalan que

...para entender el conflicto se requiere de una comprensión adecuada de los actores que están involucrados, de las diferencias de incompatibilidad (intereses, deseos, objetivos,

valores) y los elementos distorsionadores (mala comunicación, estereotipos, desinformación, mal entendimiento del proceso). Esta comprensión sitúa al conflicto en un espacio en el que lo protagónico son los disputantes que, en el fondo de la situación, constituyen el núcleo del conflicto. (Caicedo, 2016, p. 58)

Desde la perspectiva de Rosero, Montenegro y Caicedo (2016) el conflicto se genera a partir del proceso de interacción, mediante el cual los seres humanos luchan entre sí por defender sus intereses personales o colectivos, por ende, son múltiples las formas en que se manifiesta desde el ámbito social, familiar y escolar, entre otros. Esto es, sin humanos no hay conflicto, por lo tanto, en donde existan relaciones sociales subyace la probabilidad de que el conflicto aparezca, máxime cuando en la sociedad hay tensiones de índole social, política o económica; o que las relaciones estén atravesadas por acciones violentas o terroristas.

2.2.1.3. Conflictos familiares. Nauret, R. (2010), afirma que estos conflictos son los que surgen en las relaciones que se establecen entre los miembros que la conforman. existen diferentes tipologías del conflicto en el ámbito familiar: **Conflictos en la pareja.** Son los que aparecen por el hecho de que cada persona actúa, piensa y siente de forma diferente. Es inevitable que en las parejas aparezcan situaciones de conflicto o crisis, que si se resuelven de forma correcta ayudarán al crecimiento personal y de la propia pareja. La mayoría de estos enfrentamientos tienen su origen en malos entendidos que surgen de manera cotidiana.

Algunos de los aspectos que causan los malos entendidos son: la comunicación inadecuada, agresiva, el uso de insultos, amenazas o faltas de respeto, la intolerancia, el querer cambiar al otro en su forma de ser, de pensar o incluso de sus gustos. Esta situación genera

conflictos de forma muy frecuente en las parejas que se empeñan en imponer al otro la manera de ser o de pensar que se considera adecuada. (Levinson, D., 1989, p. 23), de allí la importancia de aceptar que la otra persona es única e irrepetible, por eso tiene sus propios gustos o formas de pensar.

Conflictos entre padres e hijos. Ocurre entre infantes menores de 10 años, en la etapa de la búsqueda de la autonomía del niño donde suele surgir el conflicto, porque los padres no saben cómo facilitar esta autonomía, porque el niño tiene unas demandas que no coinciden con lo que los padres consideran adecuado, porque el niño avanza en una dirección que los padres no quieren, etc. También surgen en la adolescencia.

Esta etapa que está entre los 12 y los 18 años se caracteriza por los cambios rápidos que experimenta la persona y por una particular inestabilidad emocional. Además, en este momento es cuando se fijan las principales pautas de comportamiento y valores que regirán su vida. Además de forma habitual los objetivos de los adolescentes suelen no estar de acuerdo con los objetivos de los padres. A menudo esta etapa es en la que surgen más conflictos y dificultades de relación y además en la que más de manifiesto se ponen las diferencias generacionales. (Levinson, D., 1989, p. 28)

Conflictos entre hermanos. Autores como Deutsch, M (1983) consideran que los enfrentamientos entre hermanos son muy habituales y naturales. Suelen durar poco tiempo y los acaban resolviendo por ellos mismos, sin ser necesaria la intervención de los padres. Esto es muy importante porque sirve de enseñanza para resolver conflictos en la vida adulta con otras personas sin la necesidad de que intervenga un tercero.

2.2.1.4. Mediación escolar. Iungman (1996) define la mediación escolar como el procedimiento de resolución de conflictos donde el tercero, neutral, que no tiene poder sobre los disputantes, ayuda a que éstos, en forma cooperativa, encuentren una solución a su disputa. El autor destaca en primera instancia el aporte cooperativo de los disputantes, con lo cual se sostiene la idea de que ambos reciben ayudas con la intención de hallar soluciones para uno y otro. En segunda instancia, es importante precisar que la mediación posee un espacio específico, la escuela; por lo que se supone que los disputantes pertenecen a una comunidad que participa de un proceso de formación. Esto significa, que el proceso de mediación debe estar atravesado por principios pedagógicos que contribuyen de manera extracurricular a encausar la mediación y la solución.

Ahora bien, cuando surge el conflicto se crea la necesidad de una mediación ineludible, no para dar la solución, sino para abrir caminos, vías, posibilidades, como lo afirma Cordobés (2017) cuando explica que “Los mediadores no dan la solución al problema, sino que ayudan a buscarla”; con esto se quiere asegurar que la presencia del mediador, en cualquier tipo de conflicto y en cualquier contexto que éste se presente, el mediador es la clave posibilitadora de construir con las sugerencias de los disputantes la solución que se requiere. Esta apreciación debe ser extensiva a las instituciones educativas para que, además de aprender a partir de las experiencias surgidas, se logre la construcción de una cultura mediadora que se institucionalice y opere con flexibilidad y prontitud.

Conviene subrayar que los objetivos de la mediación escolar si se articularan con los de las instituciones educativas se introducirían unos ambientes interpersonales basados en la comunicación y el diálogo creativo, no solo para justificar la formación a partir del desarrollo de oportunidades de crecimiento personal en las situaciones de conflicto, sino, y, con méritos de

reconocimiento hacia el otro, promocionar el consenso por encima de la imposición de normas.
(Boqué, 2002, p. 77)

Otros autores como Cordobés (2017) sostienen que “El servicio de mediación se lleva a cabo con la finalidad de actuar formativamente y preventivamente”, por esta razón, es que conviene que la escuela apropie, racionalice y re-signifique conceptos de mediación y políticas institucionales; al igual que los objetivos de la mediación y los propósitos formativos.

Para que el proceso de mediación escolar cumpla con su finalidad se puede aprovechar varios modelos, por ejemplo, Jares (2001) propone cinco fases para su implementación: a) Clarificar el proceso e iniciar un ambiente de respeto y confianza; b) Exposición de cada parte de su visión del conflicto; c) Identificar la estructura del conflicto, establecer posibles acuerdos y d) Evaluación.

Siguiendo la línea teórica es necesario caracterizar **el mediador** como la persona que además de tratar con los disputantes, está obligado a identificar cuáles son las causas que están generando los conflictos, pues, de lo contrario, las soluciones que se propongan podrían no ejercer sus efectos positivos. Cuando se plantea la posibilidad de identificar las causas de los conflictos se le otorga al diálogo con los disputantes la más importante trascendencia, porque es en este proceso comunicacional mediante el cual se revelan o descubren los problemas que agobian a los estudiantes y, que los incita a generar uno o varios conflictos dentro del aula.

A través del diálogo mediador el maestro intuye las circunstancias que afectan al niño; cómo es su vida en familia, cómo lo tratan, de qué manera los padres le brindan afecto; cómo es

la situación económica; qué hacen sus padres; en qué trabajan, etc., solo las respuestas podrán señalarle al maestro qué tipo de problema es el que realmente está afectando al niño.

A manera de aportes: los referentes teóricos que sirvieron como fundamento para el desarrollo de la investigación desarrollada en la Institución educativa Gabriel García Márquez de Corozal, Sucre, relacionados con ambientes escolares, vistos desde Boggino, Burgos, Howard, (2012), Rodríguez Español (2013) y Duarte, J. (2013) le dieron al grupo de investigación, herramientas importantes para apropiarse de aproximaciones conceptuales que les sirvieron para argumentar y sustentar el análisis de los resultados obtenidos con el estudio de casos, con los estudiantes del grado tercero, es así como se comprendió que los ambientes escolares están relacionados estrechamente con la convivencia y que están constituidos por las redes de relaciones e interacciones que se establecen entre los miembros del aula, como también las normas, los valores y los principios que rigen la vida en la escuela.

En relación con las teorías sobre Convivencia y convivencia escolar, desde la perspectiva de Achilli, Sús, M. C. & Duarte, J. hicieron aportes interesantes para que el grupo de investigadores asumieran con rigor científico el proceso de comprensión del fenómeno estudiado, la interpretación de los datos recolectados con los estudiantes. Esto permitió la apropiación de conceptos sobre convivencia que van más allá de la acción de vivir con otros, es comprender las implicaciones, los compromisos y los retos que se tiene, en el mundo moderno, de aportar a la construcción de culturas pacíficas, basadas en valores y normas concertadas para el bienestar de los integrantes del grupo familiar, escolar y social.

En cuanto a las teorías sobre Conflictos familiares desde los autores Papel, Romero Sarquis y Zeger, lo primero fue comprender que las familias juegan papeles fundamentales en la educación de los hijos, dando ejemplo, pero que al dejar de cumplir sus funciones se generan conflictos entre sus integrantes. En segundo lugar, se reafirmó que las familias están llamadas a proteger a sus miembros y que con sus intervenciones se puede mejorar la convivencia y se disminuyen los riesgos de malestar y desequilibrio.

De otra parte, al abordar las teorías relacionadas con el conflicto sirvió para comprender que los conflictos no siempre se deben concebir desde su aspecto negativo, por el contrario ellos son parte de la dinámica de la vida de los seres humanos y que asumidos como una oportunidad para aprender de ellos se convierten en factor de crecimiento personal y social, para el desarrollo de las capacidades para dialogar, concertar, negociar y establecer acuerdos en favor de todos el grupo social para vivir en armonía pese a las diferencias.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación.

La investigación se ubica dentro de los estudios cualitativos porque se pretende describir en detalle la manera en que los investigados entienden sus comportamientos, acciones, significados, sentires, pensares y haceres y cómo se interpretan así mismo y su realidad. (Yuni, J. y Urbano, C., 1999, p. 90). La investigación: Ambiente de aula y conflicto familiar en los estudiantes de grado tercero de la institución educativa Gabriel García Márquez, es cualitativa porque el grupo de investigadores interactúa y se relaciona con los estudiantes, en una dinámica dialógica e interactiva, facilitando la vinculación activa en la institución.

Además, con este tipo de investigación el grupo de investigación logra la comprensión de las situaciones relacionadas con el ambiente de aula y los conflictos escolares que los afecta, comprendiendo e interpretando las realidades que viven los estudiantes a partir de interrogantes permanentes que se reformulan en la medida en que transcurre la investigación.

El método que se propone es el **Estudio de Caso** Según Pérez Serrano (2014), porque como técnica de investigación le permite al grupo de investigación indagar de manera exhaustiva y hacer un análisis sistemático de nueve casos, entendidos como aquellas circunstancias, situaciones o fenómenos que requiere más información sobre el ambiente escolar y los conflictos escolares, en el marco de la investigación en la institución Educativa Gabriel García Márquez.

3.2. Población y Muestra

La población estuvo conformada por 210 estudiantes pertenecientes al nivel de Básica Primaria. Para la recolección de los datos se escogió una muestra de ocho niños y una niña, de 8 y 9 años de edad.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Dadas las características de la investigación y el método se aplicó una entrevista semiestructurada por ser la más conveniente, en el sentido de que se partió de preguntas claves según cada situación y, luego, se plantean otras, que se iban direccionando con el objetivo de identificar las características de los ambientes escolares y describir los conflictos familiares que los afectan. (Ver anexo A).

3.4. Ruta metodológica

En la presente investigación se estudió una situación social en la que son las relaciones escolares conflictivas las que precisan desarrollar procesos de análisis, descripción e interpretación para establecer un acercamiento al problema de estudio desde una perspectiva de la historia de vida. Desde esta óptica se propuso una ruta metodológica que involucró la selección de los sujetos implicados, los procesos de obtención, procesamiento y análisis de la información, la construcción de las conclusiones y las forma cómo se logran nuevos conocimientos.

Desde las relaciones o puntos de contacto de los objetivos específicos se estableció la construcción de la ruta metodológica, la cual posibilitó la percepción del camino a seguir durante el desarrollo de la investigación. La ruta fue la siguiente:

Etapas I. Pasos preliminares. La ruta se inició en la escuela porque era allí donde estaban ocurriendo las situaciones de conflictos entre estudiantes; es decir, los conflictos escolares son situaciones reales de comportamiento que se observaban a diario entre estudiantes, se asume que

la escuela es un espacio de contextos en los que su uso varía de acuerdo con las relaciones interpersonales de los sujetos que los emplean, por tanto, son las relaciones sociales las que favorecen o desfavorecen el privilegio de contextos agradables, amigables o todo lo contrario.

Como también el aula es un espacio, este se consideró con características muy especiales, por ejemplo, ser más familiar, propiciador de confianza, ameno y disfrutable, pero, en algunas ocasiones, no muy especiales, se convirtió en un espacio belicoso, insultante, temerario; cuando esto ocurría fue necesario la presencia del maestro conciliador, eliminador de conflictos e intercesor de conflictos.

Luego de precisar inicialmente los aspectos estructurales del proyecto investigativo, es decir, lo atinente a planteamiento del problema, pregunta de investigación, justificación, objetivos y marcos referenciales, se contempló en el esquema anterior, y de manera sintética, una vía, un camino para indicar cómo se procederá en los aspectos que hacían falta; especialmente, en la obtención, análisis e interpretación de la información; se definieron tres fases o momentos básicos; en el primero se escucharon los relatos de los estudiantes a través de una entrevista individual y por separado para que contaran o relataran las relaciones con sus padres, hermanos, parientes y vecinos.

Este proceso fue importante porque aportó todo el material de vida que los niños pudieron transmitir; se buscó que la entrevista fuera un diálogo ameno, lleno de confianza y sin presiones para que pudieran relatar sus hechos con la mayor confianza y veracidad posibles. Durante esta fase I se seleccionaron ocho niños y una niña, para una muestra de nueve estudiantes, que se entrevistaron, dado que eran los que presentaban conflictos en la escuela.

Las informaciones que se obtuvo estaban relacionadas con el trato, aprecio, abandono o agresiones, entre otras situaciones vividas con sus padres de familias, hermanos, parientes y vecinos. Solo se indagó sobre cómo los tratan, qué le dicen, qué les hacen, etc., para someter a estudio analítico e interpretativo de los datos que permitió describir las causas familiares que generaban violencia en las actitudes y comportamientos de algunos estudiantes. Esta fase se ha denominado “Oír voces de los alumnos”.

A partir de la información recopilada en la Fase I, se procedió a un análisis de las respuestas de cada pregunta para tratar de identificar qué tipo de conflicto se manifiesta en el relato de vida. Se clasificó dicha información en bloques de datos tales como “agresiones físicas o verbales”, “acoso”, “abandono”, “discriminación”, entre otros aspectos. Y se procedió a sustentar desde el discurso de los entrevistados cada uno de estos problemas.

La Fase II. Construyendo el objeto de estudio. Consistió en abordar analítica e interpretativamente los datos obtenidos en la primera fase; con ellos se buscó descubrir cuáles son las causas que, desde la familia, el hogar o el ambiente familiar se ha gestado para que los niños recreen esos conflictos con sus compañeros de aula o de escuela.

Para tratar los ambientes escolares identificados se definió una última fase denominada “Convenir soluciones”, que tuvo que ver básicamente con el proceso de dialogar, asumir el error y aceptar un proceso de conciliación sin repetición, y de este modo, buscar la solución de conflicto; para ello se constituyó una comunidad mediacional que estuvo integrada por directivos docentes, profesores, estudiantes y padres de familias; solo de este modo se hizo una propuesta con integrantes de la comunidad educativa porque hacia ella está pensada esta investigación.

Reconociendo el ambiente escolar (contexto de la escuela y del aula): hace referencia al reconocimiento que todo maestro debe hacer del marco histórico, social, cultural y de los conflictos

que se suceden en este escenario. A través de este acercamiento se logró detectar los conflictos que se estaban presentado en el aula de tercer grado de básica primaria del Gagama. En este reconocimiento fue necesario el diálogo como proceso de interacción para que los agentes de la escuela aclararan qué es ser estudiante, quiénes son los maestros, qué se puede hacer en el contexto escolar y qué no se puede, etc.; se identificó en este paso, el problema que guía esta investigación.

Descubriendo los conflictos familiares: a través de un proceso de análisis e interpretación se los datos se detectaron las causas familiares que promueven, desde el hogar, la violencia en los niños y, cómo éstos, la aplican o implementan en el aula de clase. Se pudo saber qué está sucediendo en los hogares de los niños; con qué frecuencia sucedían hechos de violencia, quién la generaba; quién la recibía, entre otras preguntas.

Luego se continuó con la identificación de los conflictos en el aula de tercer grado y su relación con las causas familiares que lo generaban. Se procuró que los estudiantes no se sintieran perseguidos o bajo observación permanente para que actuaran con la mayor naturalidad, ello dio la ventaja para que las manifestaciones de conflictos surgieran de modo espontáneo y pudieran ser asumidas dentro del campo de estudio.

El estudio de Caso se implementó del siguiente modo, primero, se identificó a los estudiantes con mayor participación en eventos conflictivos; segundo, se les explicó que se le iba a realizar una entrevista, y sin advertirle nada, se inició con las preguntas que iban surgiendo de la conversación con el niño o niña. Esta actividad se grabó para tener un registro para escucharlo después y detectar en el tono o en discurso mismo de la oralidad los sentimientos de temor, agresión, etc., lo afectan.

4. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Para el análisis de los resultados obtenidos a través del estudio de caso, se decidió abordarlo desde el cumplimiento de los objetivos específicos formulados para este trabajo de investigación. En cada objetivo se analizaron las subcategorías que surgen del procesamiento de la información utilizando el método de triangulación entre los hallazgos más relevantes, las percepciones del grupo investigador y las posturas de algunos teóricos frente a los resultados.

4.1. Resultados y análisis desde el objetivo específico 1: Identificar el ambiente de aula que se viven entre los estudiantes de tercer grado de Básica Primaria.

Categoría uno: ambiente escolar. Desde la perspectiva de algunos autores como Burgos (2012) el ambiente escolar, se entiende cómo ambiente agradable que garantiza la tranquilidad a los estudiantes y docentes durante su estadía, así como la relaciones que establecen entre los miembros de la institución, se evidencia en la cotidianidad de los espacios escolares ya que la escuela es el lugar institucionalizado del encuentro entre maestro y estudiantes... (Burgos, 2012, p 36)

Ahora bien, comprender mejor el ambiente escolar, desde la perspectiva de los estudiantes, con todas sus relaciones, acciones y significados permite realizar una descripción de las dinámicas del comportamiento y actitudes de los educandos, fuera y dentro del salón de clases, por ejemplo, investigar cómo son las relaciones entre estudiantes, cómo se expresan ante los demás, qué dicen, con qué intención, cuáles son sus reacciones frente a una agresión verbal o física.

Subcategoría uno: Relaciones entre los estudiantes. Las relaciones entre estudiantes son “Buenas” para cinco de ellos, lo que se evidencia en expresiones como las siguientes: “Yo me las

voy bien con mis compañeritos, porque son buenos y no se meten conmigo”, “Nosotros nos ayudamos y jugamos juntos porque somos amigos”, “A mí me gusta tratar bien a mis compañeros para que ellos me traten igual”, “Vea, nosotros tenemos buenas relaciones y no peleamos para nada”. Estos hallazgos permiten inferir que las buenas relaciones entre iguales garantizan ambientes escolares gratificantes y una convivencia armónica y tranquila.

De acuerdo con estos hallazgos, autores como Howard (2012) consideran que las escuelas con ambiente escolar positivo son aquellas donde los profesores y estudiantes cuentan con una atmósfera de respeto mutuo, donde las relaciones interpersonales son sanas, donde se cree y se confía en los demás, se cuidan mutuamente, son solidarios entre sí, comparten juegos, actividades, trabajos y la misma vida.

Por su parte, Burgos, (2012) considera que el ambiente escolar se debe caracterizar por favorecer un clima de respeto en las relaciones interpersonales entre los estudiantes que trascienda el espacio físico y el contexto institucional. Es así como en la experiencia diaria, del aula las relaciones interpersonales estudiante-estudiante, profesor-estudiante tiene una gran relevancia donde todo se enriquece mutuamente sobre todo el afecto.

Ahora bien, los otros cuatro estudiantes del Estudio de Caso, manifiestan que las relaciones entre ellos no son muy buenas porque algunas veces surgen agresiones y conflictos por comportamientos violentos porque se sienten agredidos o amenazados o porque exteriorizar su rabia e impotencia contra sus victimarios. Otros de los estudiantes prefieren callar o dar a conocer a sus docentes lo que está sucediendo: ellos expresan lo siguiente: *“Yo pego porque me pegan, no soy bobo”, “A mí el que me las hace me las paga. Mi papá me dice que no me deje de los demás”, “Yo mejor le pongo las quejas al profe”, “A mí no me gusta la pelea. Yo quiero mucho a mis compañeros y por eso mejor no pelear con ellos, aunque me ofendan a veces”*

Frente a estos resultados algunos autores como Rodríguez Español (2013), plantean que la convivencia y el ambiente en las aulas de clase se daña por no atender a tiempo, de manera oportuna y adecuada cualquier conflicto o brote de agresión, pues el dejarlo avanzar proyecta violencia futura, de ahí que la mejor manera lograr una sana y equilibradas relaciones interpersonales es orientar a los estudiantes para que vivan desde la niñez sin agresiones.

En el mismo sentido, Duarte, J. (2013), afirma que existen otros caminos para fortalecer los ambientes escolares y la convivencia como son los valores que se enseñan, se aprenden, se practican en las aulas. Estos valores son fundamentales para crear una cultura de respeto mutuo, tolerancia y no-violencia, con los que pretende identificarse nuestra sociedad; valores que es preciso ayudar a construir, también, a partir de una reflexión explícita y cooperativa entre todos los que conforman la comunidad educativa.

En el mismo sentido, Burgos (2012), afirma que en la escuela y en el aula, no solo se transmiten conocimientos, sino que también se vive y convive, por lo que desde allí se debe construir el nuevo escenario educativo y pedagógico, en el marco de valores que “es el fundamento de toda socialización humana, porque abre un espacio para el otro o la otra como es, y desde allí disfrutar sus compañías, en la creación del mundo común que es la sociedad” (p. 33).

Subcategoría dos: Modo como se expresan entre compañeros: los resultados permitieron identificar que seis de los estudiantes del grado tercer utilizan palabras ofensivas y de mal gusto, en sus interacciones con sus compañeros, evidenciándose en los siguientes testimonios: *“Yo grito para que me oigan y me paren bolas”, “El que no grita no es respetado”, “Cuando me ofenden o me golpean yo insulto con palabras groseras”, “Yo también digo groserías como una manera de compañerismo”, “Y me defiendo con groserías”, “Las palabras groseras me defienden de los que se meten conmigo”.*

De lo escuchado de parte de los estudiantes del estudio de caso, se infiere que estas expresiones son usadas por los niños como mecanismo de defensa, cuando se sienten amenazados, en algunos casos, las palabras las utilizan para denigrar o degradar a los demás con la intención de hacerlo sentir mal en su autoestima; en otras ocasiones, los términos son de grueso calibre que son “indecibles”, y el tono y la fuerza con las que se pronuncian dan a entender cierta relación de poder. Estas expresiones muestran que la convivencia y los ambientes escolares se ve afectada dado que generan conflictos y situaciones que desequilibran y rompen la armonía entre los miembros de escuela.

En relación con estos hallazgos Veres (2006) considera que las palabras tienen un efecto psicológico impresionante, sobre todo, cuando son usadas con la intención de herir y molestar al otro. El lenguaje “es un bien al servicio de todos, pero también un arma al servicio de cualquiera” (p. 3). Se asume que los niños desconocen todos estos artificios y juegos del lenguaje, pero, sí se cree que son conscientes de cómo se puede usar, con qué tono y con quién, porque, las veces que lo emplean en actos de violencia, les funciona muy bien.

Ahora bien, desde el presente contexto escolar en que se inserta la presente descripción se identificaron que a partir de este conflicto escolar “palabras ofensivas y de mal gusto” se generan un tipo de violencia: la intimidación. Se ha afirmado que la intimidación es una forma de violencia que consiste en imponer, en este caso, con el lenguaje amenazador el poder de un estudiante sobre otro que lo sufre y, con el fin de mantenerlo subyugado. El intimidador no le interesa resolver el conflicto sino mantener controlado a la víctima o víctimas, la empatía no significa para él nada por la entiende como una forma de debilidad, de perder o ceder su poder. Por eso, en el aula de clase es quién más grita, quien toma la iniciativa para burlarse de los débiles o para iniciar la agresión.

Es importante reconocer que tres de los estudiantes utilizan expresiones agradables con sus compañeros dando las siguientes razones: *“Nosotros nos tratamos bien, no nos gritamos, ni nos insultamos. Esto nos hace sentirnos bien”*, *“Yo trato bien a mis compañeros, aunque ellos me griten. Los invito para que dejen de ser groseros”*, *“A mí me encanta hablar bien cuando me dirijo a los otros y me gusta que también me traten bien”*, *“en mi casa me enseñaron que debo hablar sin groserías y por eso yo las digo”*

Estos resultados llevan a considerar que las buenas expresiones y el buen trato son ingredientes que no deben faltar en el aula si se quiere garantizar una sana convivencia entre sus miembros, lo cual tiene su respaldo en los planteamientos de Achilli, (2012), quien considera que la educación, abarca el desarrollo emocional e integral del educando; por tanto, la labor del docente es lograr que el estudiante respete al otro, lo trate bien, lo acepte como es, acepte las costumbres, principios, lengua de cada uno, como un mecanismo para contribuir con su formación integral y garantizar ambientes escolares sanos, sin agredirse física y verbalmente.

Subcategoría tres: Reacciones frente a una agresión verbal o física. El trabajo de campo permitió comprobar que cinco de los estudiantes, del estudio de caso, reacciona también con agresiones físicas o verbales según los siguientes resultados: *“Si me pegan tengo que pegar”*, *“Si me agreden y respondo igual, yo no me dejo de nadie”*, *“Es que cuando a uno lo golpean eso duele y me da rabia y aunque no quiera yo pego también”*, *“Mira que me voy a dejá pegá”*, *“Si voy llorando a la casa mi papá me pega a mí, porque me dejé pegá”*

De los hallazgos se deduce que las reacciones de violencia física se presentan, generalmente, cuando practican fútbol o los estudiantes realizan otras actividades de educación física, por ejemplos, carreras de atletismo o ejercicios corporales donde unos están muy cerca del otro. Frente a esto, autores como Eljach (2011) sostienen que los niños o niñas se expresan y actúan

de manera inconsciente, por lo tanto, sus actitudes y comportamientos no llevan mala intención hacia los demás sí se tiene en cuenta que en esta etapa la agresión entre pares resulta normal ya que es parte de su proceso de socialización.

Afortunadamente, estos momentos del proceso de socialización van pasando cuando los individuos avanzan hacia la autonomía y la concienciación lo que implica un tránsito complejo, dinámico y cambiante propio del desarrollo de todo ser humano. No se afirma que la violencia sea una dimensión del desarrollo del ser, sino que cuando se presenta en los niños y niñas son comportamientos superables a través de las decisiones educativas.

En cuanto a los cuatro estudiantes restantes se encontró que frente a las agresiones físicas y verbales reacciona de manera diferente afirmación que se hace con base en los siguientes resultados: *“Cuando mis compañeros de buscan pelea yo no les paro bolas, mejor me aparto para no buscar problemas aunque me digan gallina”, “yo considero que las agresiones no llevan a nada bueno porque el que pega sufre y al que le pegan le duele, por eso yo evito eso”, “Mira, a mí me buscan pá pelia’y no me encuentran, Yo prefiero poner quejas al profe de grupo y más ná”, “cuando están peleando mis amigos mejor los aconsejo para que no peleen, a mí me gusta la paz y tranquilidad”, “Mira que voy a maltratar a otro, no ves que si yo pego me pegan, si yo grito me grita. A mí me gusta estar tranquilita”.*

Estos hallazgos permiten inferir que la no agresión es favorable para lograr un ambiente escolar libre de tensiones y conflictos lo que es coherente con los planteamientos de Burgos (2012) quien señala que un adecuado ambiente escolar es nutritivo porque las relaciones entre estudiantes y docentes se llevan bien hay acercamiento, confianza, respeto y muestra de mutuo afecto. Lo que permite gozar de un clima agradable y disfrutar de las buenas relaciones entre estudiantes y docentes. (Burgos, 2012, p.33).

Subcategoría cuatro: Silencio y miedo. Los datos recogidos, permiten comprobar que siete de los estudiantes del estudio de caso manifestaron callar porque temen las represalias del victimario. Otros por miedo a ser agredidos: *“Cuando veo una injusticia mejor me callo porque me dicen sapo”, “A mí no me gusta meterme en lo que no me importa”, “Si acuso a algún compañero que hizo algo malo, se junta con otros para cobrar revancha”, “Me da miedo que me acusen con el profe”, “A mí me da miedo que se lo digan a mi mamá”, “yo no digo nada cuando se meten conmigo porque salgo perdiendo, entonces es mejor quedarse callado”, “aquí en el salón hay pelaos que se las dan de machito y corretean a los más pequeños y nadie dice nada por temor a que les pase lo mismo”, “esto está mal que los anden molestando a uno y que no pueda decir ná”.*

Como se puede ver en los testimonios de los estudiantes, el silencio y el miedo son actitudes que ellos asumen frente a situaciones de violencia e injusticias que se cometen en el aula y que de una manera u otra incide en el ambiente escolar y en la convivencia, dado que hace invisibles a las víctimas o a los testigos, dejando sin posibilidad a que se haga justicia y generando zozobra, inquietud y angustia entre los miembros del grupo escolar.

En relación con estos hallazgos algunos autores como Boggino, (2013) plantea que los ambientes escolares y la convivencia se basan en respeto mutuo, en el reconocimiento del otro, la honestidad, la capacidad para anunciar y denunciar las injusticias, la tolerancia entre los miembros que conforman el grupo social, en la base de la diversidad de pensamiento y cultura. La convivencia entre estudiantes, entre estos y los docentes y entre docentes en espacios intra institucionales como el aula y otras prácticas como los recreo, que hacen parte decisiva en el gusto por vida en la escuela. De allí la necesidad de cuidarlos y hacer de ellos una condición básica para

la vida escolar. “Los ambientes escolares o de aula han sido considerados fundamentales en la vida de las Instituciones educativas” (p. 23)

Por su parte Sús, M. (2013), afirma que la convivencia es el hecho de compartir o vivir con otras personas, de ella se desprende la esencia del ser humano, que es la sociabilidad, es decir la facultad de vivir en sociedad, de compartir con otros sujetos y estructurar la vida social de modo que la socialización y la convivencia sean armónicas. El aula de clases es un escenario de interacción, de vivencia de valores, en la que existen intereses diferentes, donde el orientador es el docente; persona responsable de la clase y encargado de hacer de la convivencia un proceso ameno y gratificante para los participantes, libre de temores, miedos, angustias y silencios nocivos.

Una de las mejores formas de lograr una convivencia armónica y un ambiente de aula saludable es estableciendo un contrato pedagógico entre los actores del proceso, permitiendo que el estudiante sea participe en la elaboración de normas, acuerdos, valores, principios para vivir en paz, para tomar decisiones de la clase, dándole al estudiante más responsabilidad y compromiso, en decir la verdad, sin miedo, sin temor a ser violentado, a vivir con transparencia y al docente cumplir el rol de orientador y protector de los estudiantes, centinela del bienestar de su clase. (Achilli, 2012, p 18)

4.2. Análisis de los resultados desde el objetivo específico 2: Describir los conflictos familiares que están afectando el ambiente escolar entre los estudiantes de tercer grado de Básica Primaria. Para este análisis se tiene en cuenta la categoría descriptiva del estudio de caso, conflictos familiares y se irá desagregando con las subcategorías que den unidad y coherencia a los resultados. Además, se utiliza el método de triangulación entre los

hallazgos más relevantes, las percepciones del grupo investigador y las posturas de algunos teóricos frente a los resultados.

Categoría dos: Conflictos dentro de la familia, apunta a desenvolver cada uno de los tejidos que se han establecidos en el universo familiar, como la violencia entre parejas; entre padres-hijos; entre abuelos-nietos; entre hermanos; entre amigos. Sin importar la forma como está estructurada la familia su papel dentro de la sociedad varía según el contexto; pero, lo que no cambia es la función al interior de sus miembros. Según Papel (2002) la familia es un grupo de personas formada por individuos que se unen primordialmente por relaciones de filiación o de pareja. Con lo anterior se puede decir que la familia tiene un papel muy importante en la educación ya que es la primera escuela de valores, principios y virtudes humanas sociales que toda la sociedad necesita; por medio de la familia se vincula, armónicamente, a los menores a la sociedad civil.

La familia supone una profunda unidad interna de los grupos humanos: padres e hijos que se constituyen en comunidad a partir de la unidad hombre mujer. Toda familia auténtica tiene un ámbito espiritual que condiciona la realización familiar. Caso común lazo de sangre, afecto recíproco vínculos morales, que la configuran como unidad de equilibrio humano y social. La familia es el lugar insustituible para formar al hombre y la mujer completo, para configurar y desarrollar la individualidad y originalidad del ser humano.

Subcategoría uno: Relaciones y trato que se da en la familia. De acuerdo con los resultados del Estudio de Caso los estudiantes del tercer grado del colegio Gagama se detectó que al interior de las familias existen situaciones que afectan directamente el comportamiento, la forma del ver el mundo y la percepción que los niños y niñas tienen de su familia, por las relaciones y el

trato que reciben por parte de su grupo familiar así: cinco de los estudiantes manifiestan que las relaciones y el trato con sus parientes cercanos no son las mejores:

“A mí me gusta que me traten bien, pero a veces mis hermanos se pasan de piña conmigo, me maltratan, se burlan de mí, se aprovechan que soy más pequeño y me fastidian”, “Yo no tengo hermanos mayores, pero siento que mis padres son muy fuertes conmigo, me regañan constantemente, me gritan por todo, no me comprenden que cuando me equivoco no es porque quiero sino porque mis manitas y mis pies me fallan”, “el trato entre nosotros, la familia, deberá ser mejor porque nos daría más unidad entre todos, pero siempre hay situaciones malucas, nos miran mal, nos regañan, nos maltratan a palabras, nos golpean porque hacemos alguna pilatuna, no nos comprenden”, “a mí lo que no me gusta es mi papá y mi mamá no se hablan y cuando tiene rabia se desquitan conmigo, eso es barro”, “en mi familia nos tratamos a veces bien, a veces regula y mal porque no nos respetamos, nos ofendemos con palabras y con golpes, eso me da miedo y angustia que no me deja dormir a veces”.

Estos resultados permiten deducir que, a pesar de la corta edad, los niños captan los sentidos que tienen las palabras, los mensajes, los ademanes, los tonos de voz de los mayores y los de sus hermanos y demás personas que conforman su grupo familiar. En este sentido, se infiere que los conflictos que se generan en el hogar de estos estudiantes están influenciados por el lenguaje propio de los miembros de cada familia. No importa si el significado de la palabra no lo saben, pero, ellos son capaces de entender, desde la vivencia, lo que están queriéndole decir. Son los padres y familiares quienes no captan las reacciones y entendimientos que experimentan estos chicos y niñas.

García y López (2011) afirman que muchos de los conflictos están anclados en estas expresiones ocultas o tácitas de las que los niños son capaces de captar de modo perceptible, qué

tanto lo aman, aprecian y reconocen, de allí la necesidad que tiene la familia de cumplir su función psicológica, que ayuda a las personas a desarrollar sus afectos, su propia imagen y su manera de ser. Así mismo debe hacer real su compromiso de

...hacer que las personas se sientan queridas, apreciadas, apoyadas, protegidas y seguras y la función ética y moral, que transmite los valores necesarios para vivir y desarrollarse en armonía con los demás. Los niños necesitan que la familia a la que pertenecen cumpla estas funciones. Es tarea de cada miembro de la familia lograr esta función (Romero Sarquis y Zeger, 2007, p 74).

Subcategoría dos: Tipos de conflictos que se generan en la familia. Según los resultados del estudio de cas, en la familia ocurren diferentes tipos de conflictos generadas por situaciones diversas como: **Padres que se golpean entre sí**, es una de las conductas identificadas en tres de estas familias. *“Cuando mi papá llega borracho a casa golpea a mi mamá, por celos, delante de mí, yo lloro mucho y me da rabia, siento miedo cuando está borracho mi papá”, “Mi papá me llama y me dice con tono autoritario “usted es el jefe del hogar cuando yo salga a trabajar, no le importe su madre que es una bestia y bruta”, “Mi mamá no se deja golpear de mi papá, ella se defiende y le pega también para que aprenda a respetar a las mujeres”, “en mi casa se forman unos conflictos tan grande que ambos padres se maltratan a palabras y con golpes. Eso me asusta, me da miedo y salgo corriendo a pedir ayuda o a esconderme”.*

Los otros cuatro estudiantes del estudio de caso cuando se le pregunta, ¿Qué siente cuando ve esta situación? responden: *“a veces cuando se pelean mi papá y mi mami, en lugar de magullarla, rompe los vasos, platos; una vez destrozó el equipo de sonido”, “Mucho miedo porque*

papá destruye todo”. “A veces no sé por qué mi mami llora mucho”. “Un día me dijo que nos fuéramos para donde mi abuela que vive en la Mojana”.

Los anteriores resultados llevan a deducir que este tipo de situaciones, en la familia genera en los niños desconfianza y confusión. Estos hechos son evidencia de desencuentros familiares que pueden producir en el niño o niña el conflicto de confusión, el cual consiste en la turbación del ánimo por la mezcla de rabia, impotencia y odio por no poder hacer nada. Además, produce angustia, terror, desprotección y miedo, viven en un permanente estado de zozobra que evita pensar, sentir y actuar con adecuada serenidad.

En relación con estos hallazgos Nauret, R. (2010), afirma que los conflictos en la pareja surgen por el hecho de que cada persona actúa, piensa y siente de forma diferente. Es inevitable que en las parejas aparezcan situaciones de conflicto o crisis, que si se resuelven de forma correcta ayudarán al crecimiento personal, de la propia pareja y de los hijos. La mayoría de estos enfrentamientos tienen su origen en malos entendidos que se dan en la cotidianidad.

Por su parte Levinson, D., (1989), considera que algunos de los aspectos que causan los malos entendidos son: la comunicación inadecuada, agresiva, el uso de insultos, amenazas o faltas de respeto, la intolerancia, el querer cambiar al otro en su forma de ser, de pensar o incluso de sus gustos. “Esta situación genera conflictos de forma muy frecuente en las parejas que se empeñan en imponer al otro la manera de ser o de pensar que se considera adecuada” (p. 23), de allí la importancia de aceptar que la otra persona es única e irrepetible, por eso tiene sus propios gustos o formas de pensar.

Conflictos entre padres e hijos. De acuerdo con los resultados de los estudiantes del estudio de caso sobre los conflictos entre padres e hijos son múltiples los orígenes como la desobediencia, la demora en hacer los oficios, la permanencia en la calle o por cualquier otra cosa, incluyendo,

por ejemplo, la ausencia de motivos, los hallazgos fueron las siguiente: *“mi mamá me pega porque no le obedezco, Yo no le hago caso a esa señora porque no es mi nada mío; cuando viene nunca me trae nada”*. *“me molesta porque es muy exigente y no pide favores me dice: Coge cómprame los cigarrillos y más ná”*. *“Al ratico, otro mandao, cómprame una cuchilla de afeitar; no me deja jugar ni ver televisión”*.

En relación con la demora de oficios, se presenta la situación en la que el niño va a la tienda a comprar, pero esta está llena y atiende por llegada, el niño no encuentra la forma de que le vendan su pedido; de modo que, cuando retorna a casa, recibe del padre insultos a gritos que lo hacen sentir inútil, incapaz y torpe. desde: *“tráeme un vaso de agua, rápido”*. *“Pedro, lleva el agua al baño”*. *“Pedro tráeme la toalla”*. *“Las chanclas, Pedro”*. Hasta expresiones como las siguientes: *“Pedro, cámbiate el suéter y te pones los tenis”*. *“Vamos, rápido, rapidito”*. *“¿Por dónde está?”*

En cuanto a la permanencia en la calle ocurre porque el niño manifiesta tenerle miedo a su padre quien le grita y amaga con golpearle y decide salir corriendo. Poco le castiga físicamente, pero, cuando lo hace le deja las piernitas marcas y muy adoloridas. Con el actuar del padre se constituye en el niño el conflicto de miedo y temor. Huir es una manera de felicidad efímera. *“Cuando me demoro haciendo un mandao mi papá me golpea muy fuerte, me deja marcadas mis piernas y yo lloro, no tengo quien me defienda”*. *“A mi tía no le gusta que mi papá me pegue”*. *“Ellos discuten y él la echa de la casa, que se vaya y no lo joda más, así le dice. “Cuando mi tía se va a trabajar y mi papá está en la casa yo me voy para donde mi abuela, allá almuerzo”*. *“Regreso cuando ella me va a buscar”*. *“Le tengo mucho miedo porque me pega mucho”*.

De lo anterior, se deduce que el niño no está en capacidad de propiciar ni de generar ningún tipo de conflicto; por el contrario, tal como se presenta en la información recopilada, es un observador directo que aprende de las prácticas y discursos de los adultos, y lo aprendido es

probable que lo aplique agregándole sus imaginaciones, porque después de todo, no pretende ni enseñar ni experimentar sino imitar, a la manera de un juego.

Frente a estos hallazgos autores como Levinson, D., (1989), opinan que la niñez es la etapa de la búsqueda de la autonomía del niño donde suele surgir el conflicto, porque los padres no saben cómo facilitar esta autonomía, porque el niño tiene unas demandas que no coinciden con lo que los padres consideran adecuado, porque el niño avanza en una dirección que los padres no quieren, etc. Además, en este momento se fijan “las principales pautas de comportamiento y valores que regirán su vida. A menudo esta etapa es en la que surgen más conflictos y dificultades de relación y además en la que más de manifiesto se ponen las diferencias generacionales” (p. 28)

En el mismo sentido Rosero, Montenegro y Caicedo (2016) plantean que el conflicto se genera a partir del proceso de interacción, mediante el cual los seres humanos luchan entre sí por defender sus intereses personales o colectivos, por ende, son múltiples las formas en que se manifiesta desde el ámbito social, familiar y escolar, entre otros. Esto es, sin humanos no hay conflicto, por lo tanto, en donde existan relaciones sociales subyace la probabilidad de que el conflicto aparezca, máxime cuando en la sociedad hay tensiones de índole social, política o económica.

Conflictos entre hermanos. Desde las respuestas de los estudiantes del estudio de caso se encontró que los conflictos entre hermanos se originan por diferentes razones a saber: *“Algunas veces mis hermanos mayores me gritan porque dejo la puerta del baño abierta”*. *“José me tira sus chancletas, a veces me da (quiso decir, lo golpea con ella) cuando no hago caso, entonces, cuando me pongo a ver televisión llega y me pega en la cabeza”*.

“Mi mamá lo sabe, pero no le dice ná (sic)”. *“Mi hermana no me pega, pero si me alza la mano para pegarme, pero no me pega, yo no le hago caso a ella”*. *“Me voy corriendo para el*

frente”. “Mi hermana es más grande (mayor que él) y por eso le dan todo”. “Yo pido y no me dan”. El maestro pregunta, ¿Y qué pides?, “Yo pido una bolsita de papa y no me la compran”. “A veces pido un lápiz nuevo, allá se escribe con lápiz, la seño, siempre dice saquen el lápiz y no tengo”. “Ahora te lo compro, me dice mami, y ná” (sic). “Cuando era más chiquito jugaba con el celular en la cama o en la sala; ahora nadie me lo quiere prestar”. “Después que cenamos mis hermanos y mi mamá se van para la terraza con el celular y nadie me quiere a su lado”. “Apenas me acerco enseguida me echan”. “Nooo ya no me quieren, soy es un estorbo”.

Para comprender este fenómeno se recurre a autores como García y López (2011), quienes afirman que el conflicto tiene un tiempo y si no se atiende en ese tiempo podría traer consecuencias: “Si ante el conflicto no se actúa adecuadamente, puede llegar a transformarse en violencia; por el contrario, si lo gestionamos de forma pacífica y democrática llega a convertirse en un recurso de aprendizaje” (p. 35).

Autores como Deutsch, M (1983) consideran que los enfrentamientos entre hermanos son muy habituales y naturales. Suelen durar poco tiempo y los acaban resolviendo por ellos mismos, sin ser necesaria la intervención de los padres. Esto es muy importante porque sirve de enseñanza para resolver conflictos en la vida adulta con otras personas sin la necesidad de que intervenga un tercero.

Ahora bien, a confrontar estos resultados con teorías sobre familia se recurre a algunos autores como Romero Sarquis y Zeger, (2007), quienes afirman que la familia tiene un papel muy importante en la educación ya que es la primera escuela de valores, principios y virtudes humanas sociales que toda la sociedad necesita; por medio de la familia se vincula, armónicamente, a los menores a la sociedad civil, por ello se asigna importancia a la familia en la formación de los ciudadanos del presente y del futuro del país.

En este mismo sentido, la familia supone una profunda unidad interna de los grupos humanos: padres e hijos que se constituyen en comunidad a partir de la unidad hombre mujer. La familia es el lugar insustituible para formar al hombre y la mujer completo, para configurar y desarrollar la individualidad y originalidad del ser humano. Es así como cumple la función educativa, que tiene que ver con la transmisión de hábitos y conductas que permiten que las personas se eduquen en las normas básicas de convivencia y así, puede posteriormente ingresar a la sociedad

Subcategoría tres: Lo deseado. Se asume como aquel conjunto de acciones que los niños añoran o anhelan para seguir disfrutando de los afectos de sus padres y familiares. Es el regocijo que ya no está y, por tanto, ya no volverá a vivirse del mismo modo ni con la misma intensidad. Una caricia de la madre o el padre; un abrazo tierno y sincero de los abuelos, el susurro “*te quierooo*” del hermano mayor o de la tía, compartir una sonrisa, un juego, entre otras caricias. Esto que de ningún modo volverá del mismo modo, propicia el conflicto de soledad.

Esa angustia de no sentirse a sí mismo porque todavía depende de los otros constituye una reacción de defensa en la que la seguridad se la concede él mismo; ni cree ni confía en los demás, porque ha sido abandonado a su suerte para siempre. ¿Qué pide el niño? Una sola cosa: “*que me quieran como antes*”. Esta frase lo resume todo.

Sin embargo, la separación de los padres o muerte de uno de ellos agudiza el problema. Para el niño la separación de los padres es sinónimo de olvido, pues, uno de los progenitores (casi siempre el padre) se va del hogar dejando un vacío afectivo. Este modo vivencial del niño visibiliza el conflicto del abandono del otro. Se pierde la protección, la seguridad, la autoridad y la unión.

¿Qué pide el niño como deseo?: “*Que mis padres estén juntos otra vez*”. “*Yo quiero que mi papá vuelva*”. “*El papá de Valentina viene cada rato y le trae regalos, zapatos, binchas, ropa*”. “*Mi papá vive con otra mujer y cuando viene aquí pelea mucho con mi mamá*”. Señó, “*Mi mamá*

se fue para Barranquilla y no ha venido más”. “Ya no me quiere, mis abuelos dicen que cuando venga me va a llevar”. “Paso sola y no salgo de la casa, paso un poco castigada”.

Finalmente, cuando las acciones de los *insultos de los padres o familiares* están dirigidas al desconocimiento del niño como sujeto de la familia, que tiene unos derechos, que es un par entre los otros, se constituye el conflicto de rechazo. Negarle todas las posibilidades de realización es negarle su existencia, su particularidad como ser social de derechos. Al niño no se le puede anular su presencia en el marco de las interacciones de la familia, por el contrario, debe brindársele el apoyo para que logre de manera autónoma la construcción de su propia personalidad. Pero, en medio de semejante conflicto, solo pide una sola cosa: *“No me insulten más”.*

En síntesis, *Lo deseado* es la categoría que corrobora cómo en medio de la familia y cómo la familia misma en parte es causante del origen de los conflictos que viven los niños de tercer grado de la institución educativa Gagama. Poner a funcionar un plan de intervención social a los padres de familias.

4.2.1. ***Análisis de los resultados desde el objetivo específico tres:*** Plantear alternativas para las relaciones conflictivas entre los estudiantes de tercer grado. La alternativa que el grupo de investigación propone es la conformación de la comunidad mediacional en la escuela con el fin de crear ambientes de convivencia dentro y fuera del aula.

De alguna manera, el intento converge con la idea de superar las prácticas tradicionales de atención de los conflictos de aula, y con la de ir proponiendo acciones estratégicas que permitan atender los conflictos de una manera conciliatoria y pacífica en la que, por supuesto, puedan participar profesores y padres de familia en un proceso más integrador de la comunidad educativa.

En este orden de ideas, se propone para la conformación de la comunidad mediacional partir de dos políticas institucionales bien definidas; la primera está dirigida a selección del grupo de maestros y maestras que la integrará a la luz de unas cualidades humanas, profesionales y educativas que definirá la misma comunidad educativa y, su respectivo programa de capacitación. La segunda, es la elaboración de un texto práctico, cuyo contenido sea de fácil comprensión para todos los miembros de la comunidad y funcionalmente aplicable en todos los posibles eventos en los que ocurra un conflicto escolar.

El equipo de investigación propone las siguientes posibles etapas de la mediación: a) Apertura de la mediación; b) Exposición de la situación; c) Reformulación de la situación; d) Evaluación de opciones y e) Elaboración de una propuesta de acuerdo. Además, recomienda algunas técnicas para proceso mediador: La escucha atenta; el parafraseo; las preguntas y los mensajes en primera persona.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

De acuerdo con el análisis e interpretación de los resultados del estudio de caso de los estudiantes de tercer grado de la Institución educativa Gabriel García Márquez, de Corozal se puede concluir que:

Para el primer objetivo específico: *Identificar el ambiente de aula que se viven entre los estudiantes de tercer grado de Básica Primaria*, comprender mejor el ambiente escolar, desde la perspectiva de los estudiantes, con todas sus relaciones, acciones y significados implica realizar una descripción de las dinámicas del comportamiento y actitudes de ellos, en el salón de clases, averiguando la manera cómo interactúan, de qué modo se expresan, hacia quién se dirigen, de qué forma reaccionan frente a una agresión verbal o física.

Es así como los estudiantes del grado tercero, asumen comportamiento violento con sus compañeros algunas veces porque se sienten agredidos o amenazados o porque exteriorizar su rabia e impotencia contra sus victimarios. Otros prefieren callar o dar a conocer a sus docentes lo que está sucediendo. Estas situaciones afectan los ambientes de aula y la convivencia entre los diferentes actores de escuela, de allí que autores como Howard (2012) consideran que las escuelas con ambiente escolar positivo son aquellas donde los profesores y estudiantes tienen condiciones que les permiten sentirse seguros, reconocidos, en una atmósfera de respeto mutuo en la escuela.

Ahora bien, sobre la manera como se expresan los estudiantes en el ambiente de aula, los resultados permitieron identificar que entre ellos utilizan palabras ofensivas y de mal gusto, especialmente cuando los niños se ofenden o alguien les dice algo que no es correcto o, simplemente, porque lo que hace no es aceptado ni asumido por otros, entonces, surge el conflicto que afecta el ambiente de aula. En algunos casos, las expresiones son para denigrar o degradar a los demás con la intención de hacerlo sentir mal en su autoestima; en otras ocasiones, los términos son de grueso calibre que son “indecibles”, y el tono y la fuerza con las que se pronuncian dan a entender cierta relación de poder.

Así mismo, en las reacciones que asumen los estudiantes frente a una agresión verbal o física, se encontró que todos los estudiantes, del estudio de caso, reacciona también con agresiones físicas. Las reacciones de violencia física se presentan, generalmente, cuando practican fútbol o los estudiantes realizan otras actividades de educación física. Este hecho tiene un respaldo en los planteamientos de Eljach (2011) quien sostiene que los niños o niñas se expresan y actúan con una falta de conciencia y de respeto hacia los demás, por ello en esta etapa la agresión entre pares resulta normal ya que es parte de su proceso de socialización.

En cuanto a tomar como propio lo ajeno, en el aula es muy común que entre los estudiantes se pierdan los útiles escolares, pero generalmente no se puede culpar a nadie por falta de pruebas. Además, ninguno de los estudiantes admite haberse apropiado de algún objeto de otro compañero. En el aula la situación ocurre en cualquier momento; no hay nada preparado; solo se aprovecha la ocasión. El simple hecho de señalarse a alguien, inmediatamente, se da inicio a los insultos, golpes y abucheos, afectando el ambiente de aula.

En relación con el silencio y miedo, algunos de los estudiantes del estudio de caso manifestaron callar porque temen las represalias del victimario. Otros por miedo a ser agredidos. El silencio y temor son estados psicológicos que hacen invisibles a las víctimas o a los testigos. Cuando se es tímido y poco comunicativo o expresivo, los niños más grandes lo acosan y le ponen apodos degradantes. El no decir nada significa casi siempre tenerle miedo al otro porque es más decidido, o con mayor poder, lo que afecta de manera directa el ambiente de aula y la sana convivencia.

Para al cumplimiento del objetivo específico dos: *Describir los conflictos familiares que están afectando el ambiente escolar entre los estudiantes de tercer grado de Básica Primaria*, se detectó que los recuerdos de cada uno son diferentes destacándose las ideas de alegría y mucho cariño de sus padres; para otros la de cuidado y felicidad; para otros sus recuerdos preferidos son los que se relacionan con la manera cómo los padres y abuelos los mimaban y los hacían reír permanentemente; y los restantes recuerdan cuando sus padres eran felices porque los dos (madre-padre) los querían.

Para ellos, aun cuando no lo dicen, se infiere desde sus evocaciones que hubo un mundo feliz lleno de mucha gente simpática y muy cercana, ese mundo se reconocía por lo amoroso, protegido, cuidado y mimado que eran. Sentirse alegres, felices, reconocidos y cariñosos es un recuerdo apasionante que reviste una importancia vital para los niños porque lo que vivió en la época de evocación es irremplazable, pero para algunos no volverá, es decir, que el universo de alegrías y cariños ya no es igual, sino que el presente le exige adaptarse a las nuevas situaciones de incertidumbre, de abandono o de desplazamiento.

Los niños expresaron la idea evocada de cuidado y felicidad para sustentar una percepción que tiene que ver con un mundo de seguridad y protección, lo que significa que el hecho de haber vivido estas relaciones con sus padres es un motivo para sopesar lo bien y contento que vivieron en ese mundo paterno. Ver el pasado desde esta percepción es una manera de recordar que los padres siempre permanecieron muy cerca de él, y esto, es motivo suficiente para sentirse agradado.

En cuanto a los conflictos dentro de las familias de los estudiantes se infiere que existen varios hechos que suceden al interior de las familias que afectan directamente el comportamiento, la forma del ver el mundo y la percepción que los niños y niñas tiene de su familia. A pesar de la edad, el discurso poco expresivo y diciente y las escasas vivencias sociales, los niños dejan entrever las manifestaciones que los padres y familiares dirigen hacia ellos; captan los sentidos que tienen los mensajes, los ademanes, los tonos del habla de los mayores y hasta los de sus propios amigos y amigas.

De allí que las relaciones entre los miembros de la familia y los niños, del estudio, se presentarán las reacciones más objetivas y visibles del proceso: Padres que se golpean entre sí. En dos familias donde se presenta siempre ocurre cuando el padre llega borracho a casa; entonces, el uno, por celos, golpea a su esposa delante de los niños quienes, en calidad de observadores pasivos, contemplan toda la escena; esta finaliza cuando el padre llama al niño y le dice con tono autoritario que usted es el jefe del hogar cuando el padre salga a trabajar. Esta es una escena que genera en el niño desconfianza y confusión

En relación con padres que golpean a sus hijos, se encontró que existen varias razones para hacerlo tales como: por una desobediencia o demora en los oficios o permanencia en la calle o por cualquier otra cosa, incluyendo, la ausencia de motivos, o porque el niño grita, corre, se sube en la silla o ingenuamente por hacer sentir su presencia. De lo anterior, se deduce que el niño no está en

capacidad de propiciar ni de generar ningún tipo de conflicto; por el contrario, tal como se presenta en la información recopilada, es un observador directo que aprende de las prácticas y discursos de los adultos, y lo aprendido es probable que lo aplique, porque imita lo que experimenta en casa.

Es por eso que la actitud del niño no es desplazar lo visto o vivido para olvidarlo, sino que lo revive para defenderse en otro escenario como el barrio, la escuela. El conflicto de rebeldía ya está configurado y, se inicia, en el marco de las probabilidades sociales, un periplo de madurez desde el hogar hasta la sociedad. El conflicto de exclusión generado en el niño se origina por sentirse rechazado, negado, separado del goce de los escasos privilegios que se tienen en el seno de la familia. sentirse rechazado por los propios familiares constituye una experiencia generadora de odio y desafecto.

En relación con “lo deseado” permite confirmar algunos de los conflictos ya establecidos, y que se podrían entrelazarse para apreciar el verdadero alcance de la violencia en la vida familiar o escolar de los niños. Lo deseado se asume como aquel conjunto de acciones que los niños añoran o anhelan para seguir disfrutando de los afectos de sus padres y familiares. Es la felicidad y la alegría que ya no está y, por tanto, ya no volverá a vivirse del mismo modo ni con la misma intensidad. Esto que de ningún modo volverá del mismo modo, propicia el conflicto de soledad.

Por otra parte, la separación de los padres o muerte de uno de ellos agudiza el problema. Para el niño la separación de los padres es sinónimo de olvido, pues, uno de los progenitores (casi siempre el padre) se va del hogar dejando un vacío afectivo. Este modo vivencial del niño visibiliza el conflicto del abandono del otro. Se pierde la protección, la seguridad, la autoridad y la unión.

Para el cumplimiento del objetivo tres: *Plantear alternativas para disminuir las relaciones conflictivas entre los estudiantes de tercer grado*, el grupo de investigación lo presenta a manera

de recomendaciones para la Institución educativa Gabriel García Márquez, de la ciudad de Corozal, en el acápite siguiente.

Ahora bien, teniendo en cuenta los resultados y las conclusiones se puede afirmar que con este trabajo dio respuesta al objetivo general: *Comprender la relación entre el ambiente de aula y el conflicto familiar* y a la pregunta: *¿Cómo se relacionan el ambiente de aula y el conflicto familiar en los estudiantes del grado tercero de la Institución educativa Gabriel García Márquez de Corozal?*, por cuanto el grupo de investigación encontró que los ambientes escolares se ven afectado por varios factores dentro de los que se cuentan las familias. De la misma manera, se ha comprendido que existe una relación directa entre las actitudes, comportamientos, actuaciones, sentimientos, emociones y pensamientos de los estudiantes en el aula con sus experiencias vividas en el seno de sus familias. Es así como los estudiantes que vienen de ambientes familiares seguros, afectivos y amorosos, son más tranquilos, respetuosos y tolerantes en el aula, mientras que quienes vienen de ambientes conflictivos en sus casas, reaccionan de igual forma en el aula.

De otra parte, la comprensión de esta relación es compleja dado que existen múltiples factores que determinan la armonía en los ambientes escolares, sin embargo, en este marco se ha tenido en cuenta las situaciones familiares, dejando claro que no es el único elemento que se podría tener como referente en los procesos de estos fenómenos, por tanto, en futuras investigaciones se podrían abordar otras categorías de análisis.

5.2.Recomendaciones

A partir de las conclusiones de este estudio, el grupo propone a la Institución educativa Gabriel García Márquez la mediación escolar como estrategia educativa orientada a la reducción

de los conflictos, mejorar la convivencia escolar y los ambientes de aula si se tiene en cuenta que la mediación facilita el acercamiento personal, construir escenarios y espacios para consolidar el tejido social saludable en una sociedad pacífica y empática.

Además, se propone que la mediación se convierta en un programa institucional donde participen profesores, directivos docentes y padres de familia con el fin de ayudar a formar un niño y una niña comprometidos con la constitución de una sociedad pacífica. La necesidad más urgente no es vincular la familia a la escuela, es, al contrario, la escuela a la familia para que le sirva de orientación psicológica y le permita construir la comunidad afectiva.

Del mismo modo, se invita a la Institución a asumir la mediación como estrategia de equilibrio entre los aprendizajes disciplinares (matemáticas, lengua, historia, etc.) y los aprendizajes de la vida, esos que la escuela no enseña (enamorarse, hacer negocios para obtener dinero o aprender un oficio bien temprano como conducir una moto para trabajar y ayudarse, etc.). Mediar para que el contexto social y laboral que está fuera de la escuela le sirva para crecer como persona honesta, respetuosa, tolerante, justa y trabajadora.

De la misma manera se recomienda a la Institución educativa Gabriel García Márquez que fomenta actividades extracurriculares para aproximarse a la familia y a la comunidad con el fin de apoyar los programas culturales, deportivos y sociales del municipio; hay que crear la estrategia de las Escuelas Juntas Ayudan para que las familias aprendan a tratar a sus hijos y familiares y procuren reducir la violencia en el hogar. Sería una estrategia oportuna y diligente si se convierte en un programa social institucional.

De otra parte, la Institución educativa Gabriel García Márquez podría ofrecerles a los estudiantes la oportunidad que aprendan a buscar las soluciones de sus propios conflictos para que cuando sean adultos tengan un cúmulo de posibilidades positivas para tratarlos y contemplar las

opciones de solucionarlos. La variedad de experiencias otorga la ventaja de percibir las formas de salir del problema con una intención que no implique ni fracaso ni derrota, sino que contemple la sensación de asertividad como fórmula de solución mutua.

En el mismo sentido, el contacto de la familia con docentes y directivos facilitaría mantener fluida comunicación para que se puedan compartir los análisis, reflexiones y propuestas para tratar los conflictos desde perspectivas diferentes. Es importante que este colectivo se reúna periódicamente con el objeto de evitar que los problemas se multipliquen y avancen.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achilli, H., (2012). *Práctica docente y diversidad sociocultural*. Madrid, España: Biblos
- Argüello, et, al. (2017). *¿Cuáles son las causas de la violencia intraescolar, el grado de incidencia o intensidad, el rol de los protagonistas y los efectos que esta produce, y cómo el fenómeno afecta a los estudiantes en sus procesos de socialización e Inclusión en las comunidades educativas?* Ibagué, Colombia: Universidad San Buenaventura.
- Arón & Milicic (2012). *Percepción del Clima Escolar en Estudiantes de Enseñanza Media de Valparaíso de Colegios Municipales, Particulares*.
- Bastidas M, Pérez F, Torres J, Escobar G, Arango F, Peñaranda F. (2009). *El diálogo de saberes como posición humana frente al otro: referente ontológico y pedagógico en la educación para la salud*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Atlántico. Escuela de Enfermería.
- Beatriz, E. (2001). *¿Cómo potencializar una sana convivencia en el ámbito escolar?* Medellín: Pontificia Universidad Bolivariana.
- Beltrán (2002), Calvo (2003), Marchesi y Hernández (2003). *Tipos de problemas que deterioran la convivencia escolar*. Revista digital para profesionales de la enseñanza. N° 21, 2012. Andalucía, España.
- Binaburo y Muñoz (2007). *Educación desde el conflicto: guía para la mediación escolar*. Madrid, España: Editorial CEAC.

- Blázquez (2012). *Pedagogías lúdicas de innovación: Buenas prácticas de enseñanza con juegos digitales*. España: Universidad de Extremadura
- Boggino, (2013). *Diversidad y convivencia escolar. Aportes para trabajar en el aula y la escuela*. REXE, Revista de Estudios y Experiencias en Educación, (Nº 14, pp, 53-64) Chile
- Boggino, N. (2011) *Los valores y las normas sociales en la escuela*. Rosario: Homo Sapiens.
- Boggino, N. (2012) *Cómo prevenir la violencia en la escuela*. Rosario: Homo Sapiens.
- Bohórquez Correa, R. I., Chaux, Y. N. y Vaca M. P. (2017). *El conflicto en la convivencia escolar: creencias y prácticas de estudiantes, padres de familia y docentes de una institución educativa distrital*. Actualidades Pedagógicas, (70), 29-49. doi: <http://dx.doi.org/10.19052/ap.4087>.
- Boque Torremorell, M.C. (2002). *Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años*. Barcelona: Octaedro-Rosa Sensat.
- Burgos, (2012). *Espacio Educativo, Calidad de la Educación y Acreditación*. Bogotá.
- Casamayor, G. (2000). *Disciplina y convivencia en la institución escolar*. Barcelona, España: Editores Graó.
- Castro de Rodríguez, E. L. (2011). *Reconstrucción del tejido social*. Tunja, Colombia: JDC
- Cherobin (2012). *Los espacios escolares. Espacios para la convivencia*. Madrid, España: Editorial Morata
- Cordobés C., Anael. (2017). *La mediación escolar en la etapa de educación infantil como estrategia de prevención y resolución de conflictos*. Universitat de les Illes Balears.
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. Madrid, España: Santillana Ediciones Unesco.
- Deutsch, M (1983). *Conflict resolution: theory and practice, Political Psychology*. Philadelphia: Lears.
- Díaz, J. (2003). *La violencia en las instituciones escolares*. Tendencias pedagógicas, (8), 89-98.
- Duarte, J. (2013) *Ambientes de aprendizaje: una aproximación conceptual*. Estudios Pedagógicos, núm. 29 pp. 97-113, Universidad Austral de Chile. Chile.
- Eljach (2011). *Consideraciones sobre la violencia escolar y los conflictos de estudiantes*. La Paz Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.

- Fernández, Isabel. (2001). *La intervención del maltrato en el medio escolar, basada en la mejora de las relaciones interpersonales y de amistad entre iguales*. Tabanque, n° 18. Pradolongo, Madrid.
- Garay, L., (2000). Algunas concepciones teóricas sobre la convivencia. Una aproximación básica. Bogotá: Litocencia.
- García y López (2011). Resolución de conflictos en ambientes familiares. México: Editorial Nuevos Tiempos.
- Giner Ponce, M^a A., Onieva Gutiérrez, M^a M. *¿Qué hacer ante la indisciplina en las aulas?* En: COMPARTIM: Revista de Formació del Professorat. N° 4. España.)
- Hernández, M. (2003). *La mediación en la resolución de conflictos*. Revista Educar, (32), 125-136.
- Howard (2012). Pensamiento complejo, Madrid, España: Editorial Morata
- Ibarra Mustelier, L. (2013). *Los conflictos escolares: un problema de todos*. (Tesis de maestría). Habana, Cuba: Universidad la Habana.
- Ibarrola-García, S. & Iriarte, C. (2013) *La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la Calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador*. En: Profesorado. Revista de curriculum y formación del profesorado. Vol. 17, N° 1. Universidad de Navarra.
- Iungman, Silvia (1996). *La mediación escolar*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Biblos
- Jares, X. (1997). *El lugar del conflicto en la organización escolar*. Revista Iberoamericana de Educación, (15). Recuperado de <http://rieoei.org/oeivirt/rie15a02.htm>
- Junco Herrera, I. (2010) *Conflictos y estrategias de mediación en el aula*. En: COMPARTIM: Revista de Formació del Professorat. N° 10. España.)
- Levinson, D. (1989). *Family violence in cross-cultural perspective*. Newbury Park, CA: Sage.
- López Melero, M. (2012). *Ideología, diversidad y cultura: una nueva escuela para una nueva civilización, en Equidad y calidad para atender a la diversidad* Buenos Aires: Espacio. Editorial, p 14.
- Machado Hernández, A., González Ortega G. y Carbonel Manjarrez, T. (2012). *Estrategias pedagógicas para la solución de conflictos escolares*. (Tesis de maestría). Santa Marta, Colombia: IED Nicolás Buenaventura.

Mariño, G., (2004). *Desarrollo de escuelas inclusivas*. Bogotá: Círculo de Lecturas Alternativas Ltda.

Maturana (2013). *Cruzando límites. Trabajadores culturales, y políticas educativas*. Barcelona: Paidós.

Moreno, G. y Molina, A., (2013). *El ambiente Educativo*. En: Planteamiento en educación. Intervención en planteamiento de planteamientos. Santafé de Bogotá.

Nauret, R. (2010). *Family Problems Harm Young Children*. New York, Estados Unidos: University of Rochester.

Ogilvy, D. (1994). *One voice*. En Revista de formación del profesorado N° 4. ¿Qué hacer ante la indisciplina en las aulas? Ejemplar dedicado a Convivencia escolar. Francia

Ortuño, E y Ortuño, I. (2015). *La mediación escolar. Formación para profesores*. Murcia, España: Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Parra (2011) *Clima escolar*. Chile: Editorial Imprelineas

Pérez Archundia y Gutiérrez D. (2016). *El conflicto en las instituciones escolares*. Ra Ximhai, vol. 12, núm. 3, 2016. México: Universidad Autónoma Indígena de México.

Pérez Serrano (2014). *Métodos cualitativos de investigación científica*. México: Biblos.

Pérez Tornero, José Manuel (2000). *Las escuelas y la enseñanza en la sociedad de la información*. Barcelona: Paidós.

Pérez, T. (2013). *El clima escolar factor clave en la educación de calidad*. Barcelona: Paidós

Ramírez Serrano (2012). *Tipos de problemas que deterioran la convivencia escolar*. En: Revista digital para profesionales de la enseñanza. N° 21. Andalucía. España.

Rosero, A., Montenegro, G. y Caicedo, J. (2016). *Perspectivas pedagógicas del conflicto y la violencia en el contexto escolar*. Revista UNIMAR, 34.

Schroeder, José (2004). *La mediación escolar, un método con futuro*. Pharos, vol, 11, núm. 2 pp. 91 – 96. Universidad de las Américas, Chile.

Sus, M. (2013). *Convivencia o disciplina ¿Qué está pasando en la escuela?* Revista Mexicana de Investigación Educativa. México.

Touzard, H. (1981). *La mediación y solución de Conflictos*. Barcelona, España: Herder.

- Trianes, M. (2000). *La violencia en contextos escolares*. Málaga, España: Universidad de Málaga
- Trianes, M. y Fernández, C. (2001). *Aprender a ser persona y a convivir. Un programa para secundaria*. Bilbao. Desclée de Bouwer.
- Vázquez (2001). El conflicto y la escuela en un mundo globalizado. (Tesis de doctorado). Córdoba, Argentina: Universidad de Córdoba.
- Wendler, A. (2016). *Mediación escolar*. Cuadernillo práctico N° 2. Buenos Aires, Argentina: Biblos.
- Yuni, J. y Urbano, C., (1999). *Investigación Etnográfica e investigación Acción*. Córdoba: Editorial Brujas.