



**Universidad  
de Cartagena**  
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad  
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

**LA MEDIACIÓN EN LA ESCUELA. REFLEXIONES DESDE EL ENCUENTRO  
DE SABERES.  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PROMOCIÓN SOCIAL**

**Convenio de Prácticas Profesionales:  
Programa de Trabajo Social- UDEC- I.E. Promoción Social  
(Agosto 2016- Noviembre 2016)**

**SURI SARAI GARCÍA MARTÍNEZ  
MARÍA TERESA FERIA COSSIO**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL  
CARTAGENA DE INDIAS, D.T. Y C.  
2016**



**Universidad  
de Cartagena**  
Fundada en 1827

Acreditación Institucional de Alta Calidad  
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional



**LA MEDIACIÓN EN LA ESCUELA. REFLEXIONES DESDE EL ENCUENTRO  
DE SABERES.  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PROMOCIÓN SOCIAL**

**Convenio de Prácticas Profesionales:  
Programa de Trabajo Social- UDEC- I.E. Promoción Social  
(Agosto 2016- Noviembre 2016)**

**SURI SARAI GARCÍA MARTÍNEZ  
MARÍA TERESA FERIA COSSIO**

**Trabajo de grado como requisito parcial para optar al título de Trabajadora  
Social**

**TUTORA  
CARMENZA JIMÉNEZ TORRADO  
Trabajadora Social  
Especialista en Teorías, Métodos y Técnicas de Investigación Social  
Magister en Familia y Estudios de Género**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL  
CARTAGENA DE INDIAS, D.T. Y C.  
2016**



**Universidad  
de Cartagena**  
Fundada en 1827

Acreditación Institucional de Alta Calidad  
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional



## AGRADECIMIENTOS

*Las autoras presentan sus agradecimientos a:*

Principalmente a Dios por la oportunidad que nos dio cada día conforme a su amor y su misericordia, por su fortaleza, por ser nuestra guía y por hacer posible todas las cosas; a nuestras familias, Nuestras madres Clara Martínez y Esther Cossio, quien siendo ambas madres cabeza de hogar han hecho un excelente trabajo, gracias por su esfuerzo económico, por su apoyo, por su amor y por confiar en nosotras, a ustedes éste logro.

Nuestra alma mater la Universidad de Cartagena, a nuestra facultad y programa; somos orgullosamente Udeceístas, nuestra vida es otra después de tener la gran oportunidad de hacer parte de esta familia; gracias por ayudarnos a ser como personas y como profesionales. A la Institución educativa Promoción Social, a la Trabajadora Social, Marta Paternina, por brindarnos conocimientos y saberes, sobre todo la experiencia en la institución y la profesión, a los miembros del grupo de mediación por permitirnos acompañarlos en el proceso y acogernos como participes claves del proyecto, agradecemos también a los estudiantes en general, por confiarnos sus vidas y dificultades, por cada palabra y cada gesto de afecto.

Nuestros anteriores tutores, Kenia Cogollo, y Alex Pérez, que si bien no siguieron acompañándonos en el proceso de prácticas, como tutores principales contribuyeron con muchos elementos importantes a nuestros saberes; a nuestra tutora Carmenza Jiménez por acogernos y por abrirnos las puertas de este proyecto aún consciente de que el tiempo podría dificultarnos el proceso, gracias por su confianza, por su entrega y acompañamiento en el proceso a pesar de sus infinitas ocupaciones, siempre estuvo pendiente y atenta a cualquier solicitud, gracias por sus recomendaciones y por hacer tan suyo este proceso; porque hasta el último momento hizo posible que fuera un camino de aprendizajes ayudándonos a construir y deconstruir saberes.



## CONTENIDO

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>1. DEL CONTEXTO DE LA PRÁCTICA</b>	
<b>1.1 UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.....</b>	<b>8</b>
1.1.1 Misión.....	8
1.1.2 Visión.....	9
<b>1.2 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>1.3 PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL.....</b>	<b>9</b>
1.3.1 Misión.....	10
1.3.2 Visión.....	10
<b>1.4 INSTITUCIÓN EDUCATIVA PROMOCIÓN SOCIAL.....</b>	<b>10</b>
1.4.1 Misión.....	11
1.4.2 Visión.....	11
1.4.3 Valores Institucionales.....	11
<b>1.5 EL CAMPO.....</b>	<b>12</b>
1.5.1 Los actores.....	15
1.5.2 Reflexiones sobre el campo.....	15
<b>2. DE LAS RAZONES.....</b>	<b>18</b>
2.1 JUSTIFICACIÓN.....	18
2.2 LOS OBJETIVOS DEL PROCESO.....	21
<b>3. DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>22</b>
3.1 HISTORIA Y TRAYECTORIA DEL PROYECTO DE MEDIACIÓN.....	22
3.2 DE LAS REFLEXIONES SOBRE LOS FUNDAMENTOS DEL PROYECTO...25	
3.2.1 Desde Trabajo Social.....	25
3.2.2 Fundamentos Teóricos Conceptuales.....	29



<b>3.2.3 Fundamentos Epistemológicos.....</b>	<b>31</b>
<b>3.2.4 Fundamentos Metodológicos.....</b>	<b>35</b>
<b>El modelo integrado de Intervención de Trabajo Social y la Mediación Escolar como una práctica.....</b>	<b>35</b>
<b>3.2.5 Categorías.....</b>	<b>40</b>
<b>3.2.6 Técnicas.....</b>	<b>41</b>
<b>3.2.7 Fases.....</b>	<b>43</b>
<b>3.2.8 Caracterización del Proyecto a partir de sus Actores.....</b>	<b>45</b>
<b>3.2.9 Metodología de Evaluación.....</b>	<b>51</b>
<b>3.3 PROPUESTA: ESCUELA DE FORMACIÓN EN LIDERAZGO PARTICIPATIVO ESTUDIANTIL.....</b>	<b>52</b>
<b>3.3.1 Introducción.....</b>	<b>53</b>
<b>3.3.2 Justificación.....</b>	<b>53</b>
<b>3.3.3 Objetivos.....</b>	<b>55</b>
<b>3.3.4 Referentes Conceptuales.....</b>	<b>56</b>
<b>3.3.5. Fundamento Epistemológico.....</b>	<b>58</b>
<b>3.3.6 Apuesta Metodológica.....</b>	<b>65</b>
<b>4. DE LOS APORTES, APRENDIZAJES, RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES DESDE LA EXPERIENCIA.....</b>	<b>68</b>
<b>4.1 APORTES AL PROCESO.....</b>	<b>68</b>
<b>4.2 APRENDIZAJES.....</b>	<b>70</b>
<b>4.3 RECOMENDACIONES.....</b>	<b>71</b>
<b>4.4 CONCLUSIONES FINALES.....</b>	<b>73</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>78</b>



## LISTA DE ANEXOS

<b>Anexo A. Misión y visión de la institución.....</b>	<b>78</b>
<b>Anexo B. oficina de medicación.....</b>	<b>79</b>
<b>Anexo C. Saloneo grupo de mediación jornada de la mañana. ....</b>	<b>80</b>
<b>Anexo D. Saloneo de mediación jornada de la tarde.....</b>	<b>81</b>
<b>Anexo E. Escuela de liderazgo 1.....</b>	<b>82</b>
<b>Anexo F. Escuela de liderazgo 2.....</b>	<b>83</b>
<b>Anexo G. Formato de entrevista a mediadores.....</b>	<b>84</b>
<b>Anexo H. Relatos de mediadores.....</b>	<b>87</b>
<b>Anexo I. Formato de acta de mediación.....</b>	<b>88</b>



Universidad  
de Cartagena  
Fundada en 1827

Acreditación Institucional de Alta Calidad  
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional



## INTRODUCCIÓN

El presente documento, contiene un aporte reflexivo que a su vez se convierte en la recuperación de los desde dónde epistemológicamente hablando y los cómo metodológicos fundantes del proyecto de gestión: “Ángeles Adolescentes” proyecto piloto en la Institución Educativa Promoción Social, producto del convenio de cooperación entre ésta institución y el Programa de Trabajo Social en el cuál el Programa ha sido el gestor y acompañante permanente de éste proyecto a través de sus estudiantes de último año desde el año 2013.

El Acuerdo N° 16 del reglamento institucional de prácticas<sup>1</sup> y pasantías de la universidad de Cartagena, con intención de establecer la finalidad de las prácticas profesionales, plantea en el artículo 3 algunos objetivos fundamentales de la vinculación a prácticas. Lo primero es contribuir a la formación integral de los estudiantes a través de la combinación de conocimientos teóricos adquiridos en el aula con aspectos prácticos de la realidad profesional, y lo segundo es: *fortalecer y consolidar la vinculación de la universidad con el entorno social y productivo.*

Éste ejercicio evidencia los sentidos de un proyecto en el escenario de la escuela en el que el Programa conecta la investigación<sup>2</sup>, la formación y la gestión en sus campos de la práctica profesional que permita que los proyectos se problematicen constantemente y a la vez estos mismos permitan la formación de nuevas profesionales, se impacte en el contexto y estos saberes también regresen a las aulas en una dinámica llamada por las estudiantes autoras del documento como “encuentro de saberes”

---

<sup>1</sup> UNIVERSIDAD DE CARTAGENA. Acuerdo N° 16 -CS- Reglamento de prácticas y pasantías de la UDEC PDF.

<sup>2</sup> Es necesario precisar que los docentes que acompañan (como docentes orientadores de la práctica), a las estudiantes de último año en sus proyectos para optar a título, pertenecen a los distintos grupos de investigación adscritos al Programa de Trabajo Social. En éste caso es el grupo: Estudios de Familias, Masculinidades y Feminidades.



El documento pretende rescatar las lógicas del proyecto y reflexiones sobre cómo se entiende la mediación, la convivencia y el conflicto y por qué esta propuesta tiene interés de seguir fortaleciéndose en la institución luego de lograr su institucionalización.

Está compuesto por cuatro capítulos, el primer capítulo da cuenta del contexto de la institución y del campo de práctica, un segundo capítulo que habla de las razones: justificación, los sentidos y los objetivos del proceso de recuperación, por último, el capítulo tercero donde se plasman los resultados del proceso que a su vez responden a los objetivos, y por último un cuarto capítulo, de los aportes, de los aprendizajes, de las recomendaciones y conclusiones finales.

Finalmente, se espera que este proceso de recuperación reflexivo brinde la oportunidad de conocer y comprender todo lo que ha sido el proceso desde su planeación hasta su acción, es decir, que este documento sirva de orientación para quienes lleguen a la institución Promoción Social u otros espacios donde se implemente el proyecto de Mediación Escolar.





## 1. DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

### 1.1 UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

Aparece la Universidad de Cartagena como primer contexto institucional, ya que mediante la misma y su programa de Trabajo Social, se posibilita la vinculación de prácticas profesionales intensivas a estudiantes de 9 y 10 semestre, en convenio con otras instituciones, fortaleciendo así la proyección comunitaria de la universidad y además fortaleciendo los conocimientos y la experiencia de aquellas y aquellos estudiantes en formación profesional.

“La Universidad de Cartagena ha sido el espacio de formación de los jóvenes del Caribe colombiano desde el siglo XIX. Su historia e importancia se expresan desde los albores de la independencia y en el sueño de los libertadores Simón Bolívar y Francisco de Paula Santander, organizadores del novel Estado colombiano. Ellos visionaron la educación como el medio ideal para la formación de las nuevas generaciones que conducirían los destinos de la República. En este contexto, se gestaron las universidades públicas. La universidad de Cartagena entonces abre sus puertas el 11 de noviembre de 1828 en su sede actual, el vetusto claustro del Convento de San Agustín con un compromiso que se fortalece cada vez más”<sup>3</sup>.

1.1.1 Misión. “La Universidad de Cartagena, como institución pública, mediante el cumplimiento de sus funciones sustantivas de docencia, investigación y extensión, y su proceso de internacionalización, forma profesionales competentes en distintas áreas del conocimiento, con fundamentación científica, humanística, ética, cultural y axiológica. Esto les permite ejercer una ciudadanía responsable, contribuir con la transformación social, y liderar procesos de desarrollo empresarial, ambiental y cultural en los contextos de su acción institucional”<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> Página universidad de Cartagena, revisado el 12 de octubre de 2016. Disponible en: <http://www.unicartagena.edu.co/index.php/universidad/institucion>.

<sup>4</sup> Ibíd.



**Universidad  
de Cartagena**  
Fundada en 1827

Acreditación Institucional de Alta Calidad  
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional



**1.1.2 Visión.** “En 2027, la Universidad de Cartagena continuará consolidándose como una de las más importantes instituciones de educación superior del país, y con una amplia proyección internacional. Para ello, trabaja en el mejoramiento continuo de sus procesos académicos, investigativos, administrativos, financieros, de proyección social, desarrollo tecnológico, internacionalización; con una clara vinculación al desarrollo social, político, cultural, ambiental y económico de Cartagena, Bolívar, la región Caribe y Colombia”<sup>5</sup>.

## **1.2 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN**

La Facultad de Ciencias Sociales y Educación forma integralmente profesionales para la generación de conocimiento e interpretación de la realidad, tendiente a promover acciones hacia una sociedad solidaria, justa y pacífica. Desarrolla procesos de formación que hacen factible la transformación socio-política y educativa, de la región y el país, a través de una gestión coparticipativa articulando la investigación y la proyección social.

## **1.3 PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL.**

En su presentación virtual, el Programa de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena tiene amplia trayectoria en la Costa Caribe Colombiana, siendo el primero en ofrecer la formación profesional en esta región del país.

Características del programa son:

- Formación con visión interdisciplinar
- Formación en la que se tiene muy presente la investigación.
- Temprano contacto con espacios de ejercicio profesional.
- Práctica intensiva en los dos últimos semestres de la carrera

---

<sup>5</sup> Ibid



- Relación permanente con organizaciones académicas y gremiales de los niveles nacional e internacional.

El programa de Trabajo Social tiene cerca de cincuenta (50) convenios establecidos para las prácticas intensivas de los (as) estudiantes, en espacios y proyectos que ofrecen las condiciones más favorables para apoyar su formación profesional integral.

**1.3.1 Misión.** El programa de Trabajo Social tiene como Misión la formación de Trabajadores (as) Sociales con alta calidad profesional, capaces de intervenir de manera responsable y creativa en espacios y proyectos de interacción social en la localidad, la región y el país, en razón de su sólida fundamentación epistemológica, ética, política, teórica y metodológica, a partir de procesos académicos flexibles, investigativos, de docencia problematizadora, de proyección social y compromiso con el desarrollo humano integral.

**1.3.2 Visión.** El programa de Trabajo Social se propone mantenerse hacia el año 2020 como el programa Líder en la formación de Trabajadores (as) Sociales en la región del Caribe colombiano y ser reconocido en Colombia y América Latina por el desempeño profesional de sus egresados, la solidez de la labor investigativa, la pertinencia de su proyección en el contexto, la calidad y compromiso de su cuerpo docente y la idoneidad como órgano consultor de entidades estatales y no gubernamentales en la formulación de políticas y planes de desarrollo social<sup>6</sup>.

#### **1.4 INSTITUCIÓN EDUCATIVA PROMOCIÓN SOCIAL**

La institución educativa Promoción Social de Cartagena, fue fundada en el año 1948, anteriormente con el nombre de Instituto Politécnico Femenino Nacional. La institución se encuentra ubicada en la zona sur-occidental de la ciudad de Cartagena, pertenece a la localidad 3 industrial y de la bahía, en el barrio el Socorro,

---

<sup>6</sup> Ibid.



entrada principal, calle 25 N° 71-24; además cuenta con una sede de primaria en el barrio San Fernando, siendo la sede del barrio Socorro la sede principal.

El alcance de planeación y prestación del servicio educativo de la institución educativa promoción social, va desde los niveles de preescolar, básica y media académica, estas distribuidas en ambas sedes de la institución.

**1.4.1 Misión.** “Somos una institución oficial, que se caracteriza por ofrecer una formación en preescolar, básica y media académica, técnica; desde lo científico, lo ético, lúdico, lo cognitivo y lo ocupacional, permitiendo al educando ser competente y competitivo, tener un alto grado de compromiso con el desarrollo cultural, social y económico de su entorno y asumir responsabilidad y tolerancia su rol de transformador de la sociedad.

**1.4.2 Visión.** Constituirse en 2020 como una institución educativa de alta calidad que involucre las nuevas tecnologías como parte esencial del proceso formativo y se consolide como institución que fortalezca los procesos de construcción de Cartagena como ciudad educadora en el marco de las dimensiones científicas éticas, lúdicas, innovadora y ocupacional”<sup>7</sup>

**1.4.3 Valores institucionales.** La institución maneja una serie de valores que son entendidos desde algunos conceptos específicos, estos valores rigen la institucionalidad y forman parte del carácter identitario de la institución, se promueven y se profundizan.

*Honestidad:* ser transparente y veraz. Una persona honesta da a cada quien lo que le corresponde incluida ella misma.

---

<sup>7</sup> INSTITUCIÓN EDUCATIVA PROMOCIÓN SOCIAL DE CARTAGENA. manual de calidad de la institución educativa Promoción Social, Reseña histórica. del versión 02. Código: Mn-GCA-001. 2015.



*Respeto:* reconocimiento, aprecio y valoración de las cualidades de los demás y sus derechos, por su valor como persona. Una persona respetuosa se valora y honra el valor de los demás.

*Responsabilidad:* obligación de responder por los propios actos. Una persona responsable cumple con el deber que se le asignó o el asumido y permanece fiel a su objetivo y otros más que hagan del estudiante una mejor persona.

*Tolerancia:* capacidad de colocarse en el lugar del otro y respetar sus puntos de vista en las relaciones interpersonales en sana convivencia.

*Amor:* se comprende como aquello que comprende un vínculo afectivo con el otro y consigo mismo. Para desarrollar las emociones, sensibilidad, la empatía y la consideración en el marco del respeto, en la convivencia, en los deberes y obligaciones para el desarrollo adecuado de los procesos pedagógicos de enseñanza y aprendizaje.

## 1.5 EL CAMPO

Entiéndase como campo según el Acuerdo N° 16<sup>8</sup> del reglamento de prácticas y pasantías de la Universidad Cartagena, en el artículo 16, de los escenarios de prácticas y pasantías; como las entidades, instituciones u organizaciones del orden local, regional, nacional e internacional que reúnen los requisitos de prácticas exigidos por el programa académico.

El contexto inmediato en el que se desarrolla nuestro accionar como trabajadoras sociales en formación, en la institución educativa promoción social, es el departamento de bienestar estudiantil, este departamento cuenta con una Trabajadora Social y una Orientadora Escolar. En este campo Trabajo Social se configura como ese espacio de la institución donde confluyen los intereses y las

---

<sup>8</sup> Op. Cit.



acciones encaminadas a garantizar a la comunidad estudiantil su bienestar tanto físico como académico, en este sentido, Trabajo Social en cabeza de la profesional allí asignada realiza atención psico-social y orientación a solución de conflictos tanto individuales como colectivos; además desde ese área se desarrollan las distintas actividades y/o programas que se desarrollan en la institución con el fin de alcanzar los objetivos de este departamento.

En el poco tiempo que llevamos entendiendo las dinámicas de este campo, podemos decir que es un lugar donde Trabajo Social interviene desde su acción profesional, con una ruta específica, donde el acercamiento no es sólo con los estudiantes sino con toda la población académica, desde el rector, coordinador y docentes, hasta los alumnos de todos los grados, quienes aprecian el Trabajo Social como una oportunidad para gestionar problemáticas sociales que se presentan en el plantel educativo, las relaciones que se establecen con estos actores, es una relación abierta, de negociación, que tienen como único fin lograr con eficacia ambientes amigables y de atención integral para la formación de las y los estudiantes.

Desde lo que hemos vivido como practicantes en este campo, podemos definirlo como escenario de **múltiples aprendizajes**, ya que hemos podido notar las diferentes situaciones que se presentan día a día que ponen en exigencia toda una fundamentación disciplinar y profesional, que aprendemos en nuestra formación, las cuestiones sociales en esta institución tienen mucho que ver con los conflictos institucionales, que en su mayoría requieren intervenciones que comprometan a los sujetos y sujetas y a quienes los rodean, sus situaciones, sus familias, sus entornos, entre otros; esto sin duda alguna representa un reto y una oportunidad. Reto en la medida que se necesita de una gran responsabilidad con los procesos, y oportunidad en cuanto se traduce en un medio para poner práctica lo aprendido, ***para deconstruir y construir saberes que es el fin último de este ciclo de prácticas en el que nos encontramos.***



Debemos reconocer el trabajo que se viene realizando en Bienestar Estudiantil y en la Institución en términos generales, desde los aportes de los procesos de prácticas anteriores al nuestro, que se han desarrollado desde la Universidad de Cartagena y el programa de Trabajo Social, los proyectos organizativos y el apoyo que brindaron nuestras anteriores compañeras en sus momento, no solo han tenido sostenibilidad en el tiempo, sino sostenibilidad en resultados, sus aportes han dotado de sentido y han impactado a la comunidad estudiantil de una manera muy profunda en términos de empoderamiento de la comunidad estudiantil; rescatamos como evidencia el proyecto de “ángeles adolescentes” y “semilleritos” que han logrado institucionalizarse. Esto para nosotras en lo personal se convirtió en un punto de partida muy importante, ya que nos ha permitido conocer de cerca un número considerable de estudiantes, e ir comprendiendo las dinámicas de los mismos.

Rescatamos el papel que cumple trabajo social en la institución. Si bien no tenemos mucho tiempo en la misma, es una de las cosas más notorias que nos han llenado de satisfacción y que en cierta manera consideramos como una ventaja. Destacamos también las buenas relaciones interpersonales entre los profesionales y el sentido de respeto por los distintos saberes.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, nos disponemos a realizar nuestro proceso de prácticas en la institución con el único objetivo de seguir aprendiendo y además aportar como profesionales en formación a las distintas situaciones que se presenten desde nuestro quehacer. Abordaremos la intervención orientadas por la postura de la autora: Margarita Rozas quién plantea, “la intervención es un proceso de construcción histórico-social que se desarrolla interactuando con los sujetos portadores de problemáticas derivadas de la producción y reproducción social, con el objeto de profundizar mecanismos de integración social de los sujetos, conociendo el ahora y sus historias, sus estrategias de vida, sus recursos



potenciales, para intentar modificar los términos de las relaciones sociales con otros, con las instituciones, con el Estado”<sup>9</sup>.

**1.5.1 Los Actores.** Dentro del contexto inmediato, los primeros actores sociales que identificamos son los estudiantes, 1.228 niños y niñas matriculados (as) hasta este años 2016, pertenecientes a grados desde 6<sup>o</sup> hasta 11<sup>o</sup> de bachillerato en esta sede principal entre las dos jornadas; estos niños y niñas en calidad de estudiantes presentan algunas características específicas que aún en su diferencias como sujetos, pueden definirlos y definirlos en su colectividad, son niños y niñas residentes en su mayoría de los barrios cercanos a la institución como la Consolata, San Fernando, Los Jardines, el Recreo, Blas de Lezo, Plan 400, San Pedro, La Sierrita y Nelson Mandela, entre otros; estos barrios históricamente reflejan **altos índices de pobreza y de violencia**, lo que permea el comportamiento de los y las estudiantes en la institución generando situaciones en las que reflejan sus vivencias

Se identificaron también como actores secundarios a las profesionales de Trabajo Social y de Orientación Escolar que comparten con nosotras el mismo espacio físico y el trabajo que se hace en Bienestar Estudiantil, quienes pueden ofrecernos ideas e iniciativas de trabajo y quienes nos permiten seguir construyendo en nuestro proceso de aprendizaje desde sus saberes y experiencias; identificamos desde los profesores hasta el personal administrativo y de oficios varios con quien tenemos relaciones no muy directas pero si de cruces y de tratos constantes.

**1.5.2 Reflexiones sobre el Campo.** Se entiende por Campo el lugar y el espacio donde actúa la práctica de Trabajo Social, no sólo desde el límite geográfico, sino desde todo lo que lo compone; sus actores y su contexto en general, así como la intervención que demanda, en este campo Trabajo social y su profesional a cargo,

---

<sup>9</sup> ROZAS, Margarita. La intervención profesional en relación con la cuestión social; el caso de Trabajo Social PDF.





intervienen específicamente a partir de la orientación individual y grupal, según la situación que se presente; la ruta de atención está determinada por la gravedad de cada situación; gracias a que el proyecto de mediación ha sido institucionalizado, la oficina de “Ángeles Adolescentes” es el primer lugar de atención donde se atienden las situaciones a nivel de convivencia y conflicto, si los mediadores determinan que es necesaria una intervención profesional, se llega al departamento de bienestar donde Trabajo Social atiende la situación, además se encarga de los problemas personales, dificultades académicas y de bajo rendimiento, asuntos familiares, entre otras; luego según concepto profesional; de la profesional, se determina si existe la necesidad de remisiones a coordinación y/o rectoría e inclusive a otras entidades e instituciones externas que atienden casos específicos tales como: Comisarías de familia, ICBF, Centros de Salud, Fiscalía, entre otras (trabajo en redes), haciendo uso desde Trabajo Social de la teoría sistémica, pero sobre todo de la intervención en clave de red.

### **RUTA DE ATENCIÓN. CASOS DE CONFLICTO. Institución Educativa Promoción Social<sup>10</sup>:**



<sup>10</sup> Creación producto del proceso de análisis de contexto. Experiencia de práctica. Estudiantes de año social. Programa de Trabajo Social-UDC-2016



Es importante también precisar que se asume este campo de prácticas como un espacio de encuentros en primer lugar con nosotras mismas como sujetas de aprendizaje y de aportes, en el que se pone en acción la posibilidad de construir con los diferentes actores; es un escenario de relaciones donde confluyen intereses, posturas y maneras de percibir el mundo, donde cada actor es protagonista de una realidad y son esas mismas realidades las que configuran las dinámicas y en ocasiones configuran también roles que desempeñan esos actores en sus escenarios y que en últimas son los escenarios en los que se gestan también los conflictos y estos a su vez la pertinencia del proyecto que aquí se referencia.

Este campo exige entender los conflictos desde posturas actuales complejas pero a la vez con múltiples posibilidades para la profesión. Zuleta un autor cercano a los intereses de quienes escriben plantea: “la erradicación de los conflictos y su disolución en una cálida convivencia no es una meta alcanzable, ni deseable, es preciso, por el contrario, construir un espacio social y legal en el cual los conflictos puedan manifestarse y desarrollarse, sin que la oposición al otro conduzca a la supresión al otro, matándolo, reduciéndolo a la impotencia o silenciándolo; una sociedad mejor es una sociedad capaz de tener mejores conflictos. De reconocerlos y de contenerlos. De vivir no a pesar de ellos, sino productiva e inteligentemente en ellos”<sup>11</sup>. En esta perspectiva, tal y como lo plantea Marco Raúl Mejía, en su artículo sobre construir educativamente el conflicto, “el conflicto se da en ese cruce en donde individuación y socialización hacen emerger las diferencias a través de las cuales se hacen manifiestas las necesidades y los intereses, que buscan a los satisfactores para que den a las personas la posibilidad de representarse en el escenario social”<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> ZULETA, Estanislao. *Sobre la guerra* en: *Elogio de la Dificultad y otros ensayos*. Cali: Fundación Estanislao Zuleta, 2001. Pg. 73.

<sup>12</sup> MEJÍA, Marco. construir educativamente el conflicto. hacia una pedagogía de la negociación cultural *Nómadas* (Col), núm. 15, octubre, 2001, pp. 24-39 Universidad Central Bogotá, Colombia.



## 2. DE LAS RAZONES: JUSTIFICACIÓN, LOS SENTIDOS Y LOS OBJETIVOS DEL PROCESO

### 2.1 JUSTIFICACIÓN

El modelo tradicional educativo, desde su historia propone y configura un sistema de educación estructural donde las relaciones están guiadas por lógicas de poder autoritarias que desconocen al otro y su realidad, asumiéndolos como seres menores e incapaces en condición solo de recibir conocimiento práctico y específico pero no con capacidad para generar conocimiento a partir de su ser, de su experiencia y de sus construcciones; de la misma manera asume y legitima los conflictos que se presentan en los espacios educativos como aspectos negativos generadores de malestares que deben ser eliminados a toda costa.

En palabras de la licenciada Ginger María Torres<sup>13</sup>, en el modelo tradicional se logra el aprendizaje mediante la transmisión de informaciones, donde el educador es quien elige los contenidos a tratar y la forma en que se dictan las clases; teniendo en cuenta las disciplinas de los estudiantes quienes juegan un papel pasivo dentro del proceso de formación, pues simplemente acatan las normas implantadas por el maestro.

Se encuentra entonces desde la Ciencia Social y la teoría socio-crítica una contra posición a esto, además de nuevas propuestas que de construyen estos imaginarios y que le apuestan a la posibilidad de transformar los conflictos en oportunidades de aprendizajes, es repensarnos el poder en la escuela, los poderes en las relaciones entre pares, el contexto escolar y su disciplinamiento. “Eliminar el conflicto no sólo implica eliminarlo a él sino a la sociedad donde éste puede producirse, ya que es precisamente éste el que posibilita que una sociedad crezca y ponga en movimiento los lazos y actores sociales. El conflicto es aquello que hace posible la movilidad de

---

<sup>13</sup> TORRES, Ginger María. Modelos pedagógicos. Disponible en internet:  
<https://gingermariatorres.wordpress.com/modelos-pedagogicos/>



una sociedad; éste genera el tránsito permanente que se da al interior de ella. Al gestarse nuevos conflictos se gestan también nuevas ideas”<sup>14</sup>.

Teniendo en cuenta lo anterior, se resaltan disciplinas como Trabajo Social donde se está apostando por nuevas formas de intervención donde se reconocen los conflictos y se propone a partir de los mismos para generar transformaciones; muestra de ello la iniciativa del proyecto de Mediación Escolar “ángeles adolescentes” en la Institución Educativa Promoción Social.

Este proyecto fundamenta e interviene las problemáticas de conflicto escolar que se presentan en la institución entre los estudiantes, sin desconocer que el conflicto escolar es promovido por una amalgama de situaciones en el que participa la comunidad escolar en toda su complejidad. En tal sentido, el proyecto inicia su proceso focalizando esfuerzos pedagógicos en las relaciones entre los estudiantes, buscando así fomentar la construcción de una cultura de convivencia, del proyecto “Ángeles Adolescentes” se desprende el sub-proyecto llamado “Semilleritos” en el cual se preparan desde los primeros niveles, a estudiantes que cuenten con unas características específicas para quienes serían próximos mediadores escolares del proyecto; la intención principal de este proyecto propone la transformación de los conflictos en oportunidades para construir, para aprender y para reafirmar los lazos de compañerismo, las relaciones a través de la mediación y del diálogo entre iguales, superando la idea de la conciliación donde en la mayoría de los casos una de las partes siempre queda insatisfecha, por el contrario, lo que logra ésta perspectiva es una vía democrática en la los mediados son protagonistas principales, sujetos políticos con decisión y acción sobre sus conflictos.

Debido a que este proyecto está inserto en la escuela no se puede dejar de lado la política nacional sobre la educación, mediante la cual se propone articular los

---

<sup>14</sup> ZULETA, Estanislao. La posibilidad del conflicto, el desafío de pensar América Latina. Universidad de Pittsburgh. Documento PDF.



programas y proyectos educativos con la plan de desarrollo nacional; el PNDE 2016-2026, es la política pública que marcará el norte de Colombia en Educación en los próximos 10 años. Es un mecanismo único de consulta, en el que la educación se convierte en un compromiso de todas y todos los colombianos y uno de los principales temas de la agenda pública.

Nuestro país Colombia atraviesa en estos momentos una coyuntura de construcción de paz, la terminación del conflicto entre el gobierno y las FARC-EP es un hecho histórico, tal vez el más importante durante las últimas décadas; este momento histórico sin duda algún no es algo alejado de la realidad de ningún colombiano y colombiana, por el contrario la construcción de paz se ha convertido en una bandera social que han enarbolado las organizaciones sociales y las instituciones que han entendido que la paz es el camino, y no la paz como ausencia de conflicto sino la paz como una representación de buena convivencia, acompañada de justicia social y de democracia real, construida mediante el dialogo, como lo expresa Timoleón Jiménez<sup>15</sup> en su libro La paz es el camino, el dialogo no solamente es posible, sino absolutamente necesario; en este sentido esta coyuntura nos toca y nos permea de una manera casi inevitable, nos invita a reconocer el papel de la escuela como educadora y posibilitadora de nuevos aprendizajes donde es posible aprender y desaprender, donde es posible construir nuevas formas de vida en tanto la escuela se convierte en un espacio de socialización y de intercambio diario, no solo con otros seres humanos sino con las distintas perspectivas de la sociedad que la rodea.

En este mismo orden de ideas se espera que este trabajo de muestra a lo largo de su contenido, la importancia que tienen proyectos como este que le apuestan a la transformación de los conflictos y que permiten entenderlos de una manera diferente para así provecharlos. Este ejercicio reflexivo y de recuperación se convierte en una oportunidad de retomar lo que ha sido la perspectiva epistemológica y metodológica

---

<sup>15</sup> JIMENEZ, Timoleón. Citado por LOZANO, Carlos A. La paz es el camino. Editorial Teoría y Praxis, fundación Semanario Voz ISBN 978-958-59002-3-3 2016.



del proyecto mediación escolar, con el fin de reflexionar sobre estas perspectivas y la importancia de las mismas, como estas han sido pertinentes en el desarrollo del proceso y como a través del tiempo han permitido que el proyecto tenga sostenibilidad en la institución.

Con este documento además se busca la oportunidad de seguir aportando al fortalecimiento del proyecto “Ángeles Adolescentes” en la institución, es decir, contribuir con nuevos elementos como la formación en liderazgo participativo estudiantil, que permitan seguir avanzando y que brinden la oportunidad de hacer de este proyecto, un proyecto continuo que no tenga ciclos cerrados sino que por el contrario tenga la continuidad de aportes que lo consoliden cada vez más.

## **2.2 LOS OBJETIVOS DEL PROCESO**

**2.2.1 Objetivo General.** Comprender los sentidos del proyecto de mediación escolar “Ángeles Adolescentes”, producto del convenio de la práctica del programa de Trabajo Social y la Institución Educativa promoción Social, a partir de la recuperación de los fundamentos epistemológicos y metodológicos del proyecto.

### **2.2.2 Objetivos Específicos**

- Historiar el proyecto de mediación escolar desde su trayectoria para lograr comprender el contexto en el que surge y cómo surge.
- Recuperar reflexivamente los fundamentos epistemológicos el proyecto de mediación escolar, así como las experiencias significativas de sus actores, las dificultades y los logros en el proceso.
- Contribuir al fortalecimiento del proyecto mediante la construcción de una propuesta de formación en liderazgo participativo estudiantil, que apunte a reforzar el perfil de un mediador.



### 3. DE LOS RESULTADOS

#### 3.1 HISTORIA Y TRAYECTORIA DEL PROYECTO DE MEDIACIÓN ESCOLAR

Para analizar lo que se entiende como historizar retomamos el concepto que le otorga la socióloga Lidia Girola, en su artículo, Historicidad y temporalidad de los conceptos sociológicos, quien afirma que, “historizar (o reconstruir la historicidad) de un concepto puede tener distintos significados según la corriente o escuela desde la cual se piense, en general la epistemología de las ciencias sociales desde la segunda mitad del siglo xx (en sus múltiples variantes), la historia intelectual y conceptual, así como la historiografía reciente sostienen que historizar significa ubicar lo que se quiere explicar en su contexto; configurando historizar”<sup>16</sup>.

Desde esta autora historizar se refiere al conjunto de circunstancias que a lo largo del tiempo constituyen el entramado de relaciones en las cuales se inserta y cobra sentido algo, es el complejo de condiciones que hacen que algo sea lo que es: puede ser un proceso, un concepto o la propia vida. “Una posición intermedia es el constructivismo o historicismo que da importancia a la experiencia como generadora de conocimiento, aquí el objeto se construye desde la experiencia de vida y da el protagonismo al sujeto en la construcción del conocimiento”<sup>17</sup>.

Basado en lo anterior, este capítulo da cuenta de manera documentada de todo lo que ha sido el proyecto de mediación escolar desde su instalación en la Institución Educativa Promoción Social y además de cómo se ha ido fortaleciendo a través del tiempo como un proceso continuo de estables aportes tanto teóricos como metodológicos; para lograr este capítulo, en primer lugar, se rescata el convenio de cooperación para la formación de profesionales del trabajo social antes mencionado, donde el colegio y el programa de trabajo social se configuran como

---

<sup>16</sup> GIROLA, Lidia. Historicidad y temporalidad de los conceptos sociológicos 2011. Revista DialNet. PDF.

<sup>17</sup> MASTRANGELO, Rosa. Acerca del objeto del Trabajo Social. Buenos Aires-México. 2002.



campo de prácticas profesionales; luego entonces aparece a través de la docente orientadora de la práctica Carmenza Jiménez el surgimiento del proyecto desde la alianza con el grupo de investigación de la Universidad de Cartagena; en segundo lugar se recopilan algunas de las sistematizaciones hechas por las anteriores practicantes de este campo, Verónica Vasco y Melissa León las cuales han dejado un camino trazado desde el proyecto como tal y como desde sus distintas propuestas han realizado aportes al mismo.

Las situaciones de agresiones entre estudiantes, que se venían presentando dentro de la institución demandaban la intervención desde una estrategia que permitiera más allá de solucionar las problemáticas, generara las posibilidades de construir aprendizajes a través de las mismas. Melissa León afirmó durante su tiempo de prácticas en la institución, en el año 2014 afirma: Se hizo evidente que el uso de lenguaje y vocabulario, llegó a ser un detonante en los conflictos entre pares, algunos estudiantes se dirigían a sus compañeros con palabras obscenas y grotescas, lo que avivó la ira, el rencor y el descontento entre los mismos, estos casos se ven con más notoriedad en el género femenino.

Años anteriores, Verónica Vasco, practicante Co-creadora del proyecto en la Institución, indagó, que en la I.E.P.S. muchas veces se presentaban casos de estudiantes que sufrían algún tipo de agresión ya sea física o verbal, fuera o dentro del aula de clases, se colocan apodos inadecuados incitando a la violencia. Tenían muchos intercambios bruscos que también genera agresión física. En los cursos de iniciación (6°,7°) se caracterizaban en su mayoría por robo o pérdida de lápices, cuadernos, y dinero, lo que fomentaba una serie de acusaciones entre los y las estudiantes ocasionando en la mayoría de los casos agresiones físicas.

Es en ese entonces cuando Mediación escolar, inicia como un proyecto piloto en la Institución Educativa Promoción Social, a partir del año 2011, cuando la institución gestiona a través del departamento de prácticas profesionales y proyección social de la Facultad de Ciencias Sociales y Educación de la Universidad de Cartagena,





la vinculación de estudiantes en práctica del Programa de Trabajo Social, para que realicen su año de pasantía en la institución apoyando el departamento de bienestar donde Trabajo Social desempeñaba y desempeña aún un papel fundamental e indispensable en los procesos que se realizan.

Al llegar a la institución la Universidad de Cartagena, mediante sus practicantes, encuentra más que un espacio propicio, la posibilidad de desarrollarse no sólo con sus practicantes sino con el grupo de investigación de Estudios de familias masculinidades y feminidades desde la línea de investigación: Problemática contemporáneas de las familias, de la Universidad de Cartagena, quienes mediante su interés y proyectos adelantados empiezan a pensarse como aprovechar la oportunidad de poder ejercer su temática focalizada en un contexto tan demandante como lo es el campo educativo; desde aquí el sentido de los grupos de investigación del programa de Trabajo Social, encontrando su asidero en la práctica profesional, en la medida que instala y articula procesos de gestión y de formulación de estrategias de trabajo en las prácticas de las y los estudiantes.

Empezamos planteando la postura con la cual se han entendido varios conceptos en el proyecto por ejemplo el concepto de escuela que se propone como parte integral de la sociedad y como expresión de la misma “La escuela no existe separada del medio en que actúa. Es una comunidad activa que forma parte de la sociedad y sus miembros tienen los mismos problemas personales y sociales que el resto de la población. Por eso no es de extrañar que en la escuela se origine conflictos, ni que repercutan o se desarrollen otros en ella provenientes del medio social”<sup>18</sup>. Otro concepto de los principales que se encuentra definido para el proyecto es el concepto de conflicto, como posibilidad de transformación y como algo inherente a la sociedad y a todos los espacios de la misma. “Los conflictos son

---

<sup>18</sup> LEÓN Melisa, en informe de sistematización presentado como requisito parcial para optar al título de Trabajadora Social pág. 18. Año 2015.



un fenómeno natural de todas las organizaciones. Por tanto, es normal que en las aulas y en los centros educativos se produzcan de forma continua”<sup>19</sup>.

### 3.2 DE LAS REFLEXIONES SOBRE LOS FUNDAMENTOS DEL PROYECTO

Es necesario resaltar la importancia de reflexionar sobre los fundamentos disciplinares del proyecto para poder conocerlo y comprenderlo, más aún cuando este proyecto, sigue inmerso en la posibilidad de fortalecerse y nutrirse de nuevas ideas que contribuyan a su consolidación desde aportes actualizados y perspectivas sociales contemporáneas, teniendo en cuenta que las dinámicas escolares y de los conflictos no son estáticas.

Estas reflexiones parten de nuestro acercamiento y relación con el proyecto documentado así como de las vivencias en el mismo, a través de ellas está plasmada como asumimos e interiorizamos los planteamientos teóricos y metodológicos que sustentan éste proceso; además dichas reflexiones se convierten en una base para las practicantes que continuarán el acompañamiento al proceso de mediación escolar en la Institución Educativa Promoción Social y a su vez para aquellos(as) que conozcan el proyecto y deseen conocer sobre su fundamentación epistemológica.

**3.2.1 Desde Trabajo Social.** Según el CONETS (Consejo Nacional de Trabajo Social) Trabajo Social se sitúa como una disciplina que principalmente está en la obligatoriedad de defender y garantizar los derechos humanos y justicia social; en Colombia trabajo social ha sido fundamental el desempeño frente a situaciones de violencia, conflicto y desplazamiento, promoviendo una mejor calidad de vida y mejores interrelaciones sociales; por su parte, la autora Rosa Mastrangelo<sup>20</sup>, en su libro Acerca del objeto de trabajo social, define trabajo social como “la profesión que

---

<sup>19</sup> Ibid., P. 21

<sup>20</sup> Op. Cit.



se ocupa de lo social” ,entendiendo a lo social como aquello que “abarca procesos, estructuras, instituciones, valores, ideologías, grupos, normas, etc.”.

Para la presidenta de CONETS, Kenia Cogollo: El ejercicio de trabajo social tiene un toque místico y de compromiso por principios personales, es una profesión que le apuesta a que nuestras comunidades y grupos, nuestros conciudadanos estén conscientes que todos tenemos el derecho, el deber y la forma de aportarle a la sociedad para que cada día sea mejor; trabajo social está en un buen momento en la historia social global y debemos aprovechar para que la influencia que nosotros podamos ejercer en comunidades grupos y personas para establecer diálogos constructivos para aproximarnos a los que son distintos, respetando la diferencia para construir juntos y así poder proponer. Refiriéndose al perfil de un trabajador social, Kenia expresó: “se necesitan personas con una profunda capacidad de trabajo, para primero comprender las necesidades individuales y trascender a las grupales y comunitarias, una persona con un alto sentido para entender la dignidad que tienen las personas solo por el hecho de ser personas; se necesita una persona que tenga la posibilidad de mirar como acercarse al otro para construir con el otro, y no para imponerle al otro, que tenga la capacidad para valorar lo que los otros aportan y como eso ayuda a construir de manera conjunta”<sup>21</sup>.

### **Trabajo Social y las Ciencias Sociales:**

El Trabajo Social en Colombia atraviesa un momento importante, mediante la circular 79, el Ministerio de Educación nacional, manifiesta el cambio de escuela, para inscribirlo en la sala de la salud y bienestar, desconociendo que por ley el artículo 1 del Decreto 2831 de 1981, por medio del cual se reglamenta la Ley 53 de 1977, en donde se declara que, se entiende por Trabajo Social, la profesión ubicada en el área de las Ciencias Sociales que cumple actividades relacionadas con las Políticas de Bienestar y Desarrollo Social.

---

<sup>21</sup> COGOLLO, Kenia Victoria. Video virtual. Disponible en Internet: [www.conetsco.org](http://www.conetsco.org) 22 de octubre de 2016.



Frente a lo anterior, retomamos los comunicados de las unidades académicas de Trabajo Social en el país, mediante pronunciamientos publicados en el CONETS, en los que dejan claramente establecido su rechazo a esta arbitraria decisión y además sustentan porque trabajo social merece ser parte de las ciencias sociales.

- **Universidad Nacional de Colombia:** El lugar que ocupa el Trabajo Social hoy es el resultado de los esfuerzos de incontables profesionales, docentes, investigadores y estudiantes quienes por medio del ejercicio profesional comprometido, el trabajo investigativo, los debates y las reflexiones, que se han agenciado dentro y fuera de la disciplina, han contribuido y aportan a la comprensión de realidades sociales que demandan ser escuchadas, visibilizadas, reconocidas y atendidas a partir de su larga trayectoria y por medio del diálogo multidisciplinar, el Trabajo Social contribuyó a la reflexión acerca de la dimensión social de la salud de poblaciones vulneradas y se ocupó de la promoción de dichas poblaciones, aún en el marco de un sistema de salud precario, caracterizado por la medicalización y el desconocimiento de la importancia del entorno sociocultural en el estado de la salud.

Sin embargo, la dimensión de la salud ha sido solo uno de los ámbitos de acción profesional. En este sentido, limitar el Trabajo Social al ámbito académico y profesional socio-sanitario implica desconocer la multiplicidad de espacios de intervención social en los cuales hemos propendido por la dignidad humana de distintas poblaciones, cuyo sufrimiento social nos han movilizadado a lo largo de nuestra existencia.

- **Universidad Pontificia Bolivariana:** Reconocemos la importancia del área de la salud y el bienestar para el Trabajo Social, por lo tanto no lo consideramos por fuera o excluyente de la profesión, sin embargo, el Trabajo Social no debe considerarse exclusivo de esta área; verlo de este modo lleva a una postura



reduccionista de sus áreas, campos y enfoques de actuación, desde la investigación, la intervención y la participación.

... Las características sociales, políticas, económicas y culturales de Colombia, han exigido que el Trabajo Social responda a diferentes contextos, desde una participación activa en procesos comunitarios, grupales, familiares e individuales, en campos diversos como cultura, política, educación, gerencia social, desarrollo comunitario, ambiental, salud, protección, entre otros, ratificando que el Trabajo Social no se limita al área del bienestar.

- Universidad del Quindío: El Trabajo Social latinoamericano y específicamente el colombiano ha abordado procesos de transformación social en diferentes áreas como: Educación Popular, Laboral, Ambiental, Gestión del Riesgo, Organización Social y comunitaria; Liderazgo y Gestión Pública; Investigación Social, Políticas Públicas y Sociales; así como en el área 2 de Salud, siendo esta última, sólo un componente de la acción profesional...Dicha decisión no sólo afecta a los programas de Trabajo Social sino a las poblaciones o grupos sociales en los que interviene.

Estamos seguras por otra parte que este proyecto de Mediación Escolar también demuestra cómo Trabajo Social debe mantenerse en las ciencias sociales, puesto que retoma el análisis y la comprensión de los conflictos para poder transformarlos, partiendo de los supuestos obtenidos en sus intervenciones, sus documentaciones, sus registros y sus actuaciones; las formas en que Trabajo Social desde la perspectiva generativa, la historicidad y el constructivismo interviene en las relaciones o interrelaciones de los sujetos y las complejidades que en ellos se presentan, permite retomar los aportes de todas las Ciencias Sociales para complementar su acción, logrando un abordaje integral a través de la multidisciplinariedad de estas ciencias afines (historia, antropología, sociología, pedagogía).



**3.2.2 Fundamentos Teóricos Centrales del proyecto.** El objeto de intervención del proyecto es precisamente el conflicto en las interacciones sociales entre los estudiantes en el contexto escolar; hablamos entonces de la manera en cómo se entiende y se asume el conflicto en este proyecto; en el trabajo se sistematización de Melissa León trabajadora social y antigua practicante en este campo, encontramos el conflicto planteado como una palanca de transformación social, ella plantea que el conflicto ,es algo inherente a las relaciones interpersonales, la clave ahora llega a estar en saber manejarlos y enfrentarlos cuando aparezcan, puesto que el conflicto no es malo en realidad, lo malo llega a ser la forma de enfrentarlos y no ellos en sí mismos. Todo ello nos lleva a pensar en alternativas de solución y transformación a los conflictos, vías que ayuden a saber enfrentarse a estos con la mejor actitud y ver lo positivo al interior de cada uno. Puesto que en sí mismos los conflictos llegan a ser palancas de transformación social.

Desde este trabajo que se convierte en el registro más reciente anterior a nosotras en el proceso de prácticas y en el mismo proyecto de mediación, encontramos que el conflicto no sólo se replantea y se posibilita repensarse, sino que además se propone como un proceso que no debe verse siempre como algo negativo y que debe dejar de legitimarse como generador de guerra y violencia sino todo lo contrario, como un momento que nos brinda la oportunidad en cualquier espacio de reconocer la diversidad, la diferencia, la pluralidad y en esa medida empezar a generar sana convivencia.

En cuanto al conflicto como posibilidad educadora, citamos los planteamientos del pedagogo Marco Raúl Mejía, cuando dice sobre el conflicto, que “es necesario pensarlo como una construcción social que ayuda en la configuración de lo humano; es importante entender que el conflicto es múltiple y no se queda sólo en el campo de lo discursivo, sino que atraviesa procesos de acción y por ello abre la posibilidad mediante la crítica de reconocer diferentes intereses, fruto de necesidades variadas, presentes en su manifestación. El manejo del conflicto y su regulación por mecanismos no violentos es un aprendizaje pero, para que éste se dé, es necesario



construir una cultura capaz de trabajarlo como parte del crecimiento humano. Conforme a lo esbozado en las páginas anteriores reconocemos que la certeza total es inhibitoria del camino que supone asumir el manejo educativo del conflicto en sus múltiples manifestaciones (personales, grupales, sociales, culturales, etc.) .Se debe iniciar una lucha con los imaginarios culturales de poder. Al optar por trabajar educativamente el conflicto se abandonan los preparativos de la venganza. Reconocer al “otro” implica no humillarlo, comprender sus diferencias, pero además ser solidarios con él pues reconocemos en el sufrimiento y el dolor que nos acompaña, que el “otro” (persona, sociedad) también lo lleva.

Retomamos también como se entiende el concepto de la mediación en el proyecto, como eje de trabajo fundamental para la labor que se realiza en el grupo de “Ángeles Adolescentes”, encontramos entonces que la mediación “es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador o mediadora, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un proceso extrajudicial diferente a los canales legales y convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes”<sup>22</sup>.

Holyday menciona “Una característica de la mediación es que es una negociación cooperativa, en la medida que promueve una solución en la que las partes implicadas ganan u obtienen un beneficio, y no sólo una de ellas. Por eso se la considera una vía no adversaria, porque evita la postura antagónica de ganador-

---

<sup>22</sup> ROZENBLUM, Sara. Mediación en la escuela. “Citado por” De Armas, Manuel. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. Raco Revistes catalanes Amb Accés Obert, (Educar Vol.32). Buenos Aires: Aique. 1998. Pág. 126.



perdedor. Por este motivo, también es un proceso ideal para el tipo de conflicto en el que las partes enfrentadas deban o deseen continuar la relación”<sup>23</sup>.

Más allá de la teoría, encontramos en la evidencia de este tipo de mediación en los resultados que muestra la comunidad estudiantil que acude al grupo de “Ángeles Adolescentes” y a la vez en la sostenibilidad del grupo en la institución; día a día como se plantea en el proyecto, desde el grupo se persigue la solución pacífica de conflictos alejados de la violencia mediante el diálogo y la comunicación entre las partes, guiados por un mediador que es un tercero imparcial, que no emite juicio, sino que gracias a sus capacidades y formación, desarrolla esas características especiales para acompañar la transformación de los conflictos que se presentan en la institución.

**3.2.3 Fundamentos Epistemológicos.** El proyecto de mediación escolar a lo largo de su ejecución en la institución, ha sido ejecutado en acompañamiento de varias practicantes de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena, sin embargo, es posible rescatar que la perspectiva teórica y metodológica con la que pensó el proyecto, siguen siendo la misma en cuanto se ha fortalecido y alimentado de nuevos insumos y estrategias pero siguen siendo de su enfoque central.

Durante todos estos años, el proyecto de Mediación Escolar ha sido fundamentado en el enfoque de la perspectiva generativa como principal soporte epistémico, ya que este brinda las herramientas necesarias para proponer la transformación de los conflictos mediante el diálogo como posibilidad emergente entre las partes; estar parados desde esta perspectiva, sin duda alguna ha ayudado a que el proyecto se fortalezca ya que ha aportado elementos eficaces para entender la importancia del diálogo y la pertinencia del mismo en los procesos de mediación que se adelantan en el grupo de “Ángeles Adolescentes”. El primer planteamiento que propone la teoría de este proyecto para abordar los conflictos en su generalidad, es la

---

<sup>23</sup>Ibíd. p.126.





mediación más allá de la conciliación, y el conflicto como posibilidad educadora, superando la idea de que los conflictos necesitan ser acabados.

La perspectiva generativa rescata asuntos claves al Trabajo Social como lo son: el diálogo, el lenguaje, la comunicación y sobre todo la desconstrucción y la posibilidad de que las personas puedan generar su propias alternativas, todas las teorías permanecen parciales, distorsionadas y sesgadas. Por tanto, se debe dar un premio especial a las teorías generativas, es decir, a aquellas teorías capaces de no asentarse sobre cómodas verdades de amplia aceptación; dichas teorías pueden generar controversia y duda y, al hacerlo, reducen los sesgos asfixiantes contenidos en un sistema conceptual particular. En efecto, la teoría generativa engendra una flexibilidad que puede incrementar la capacidad adaptativa de la sociedad.

La perspectiva generativa, en su finalidad intenta superar la idea de resolución de conflictos a la transformación de conflictos; desde este punto, la propuesta central de la mediación es permitirle a las partes (mediados), llegar acuerdos mediante el diálogo entre iguales, es una perspectiva democrática de entender las relaciones. Entender que los conflictos se pueden transformar es comprender que los conflictos son inherentes a las relaciones es decir son necesarios y pertinentes en la medida que entendemos que somos diferentes, tenemos ideas diferentes y que necesitamos el diálogo, la discusión y los acuerdos para avanzar en proyectos colectivos. “El enfoque generativo se centra en aquello que los participantes en una situación problemática o de conflicto puedan construir creando posibilidades inéditas, y en la exploración activa de las zonas de contacto y los enlaces como nuevos territorios en el diálogo. Se focaliza en la capacidad del diálogo para construir intersecciones entretejer o negociar un camino entre las múltiples opciones posibles– y para poner en circulación las nuevas posibilidades”<sup>24</sup> en palabras de

---

<sup>8</sup> FRIED, Dora y SCHNITMAN, Jorge. La resolución alternativa de conflictos: enfoque generativo Buenos Aires. 2000. Pag.133-160.



Kenneth Gergen “La teoría generativa es la que puede provocar debate y transformar así la realidad social”<sup>25</sup>.

El diálogo desde este proyecto y esta perspectiva es entendida de la siguiente manera “Un diálogo no es una suma de monólogos, ni una transmisión de mensajes, ni una performance individual, ni siquiera un dueto de hablantes. Es un proceso constructivo, interpersonal, del que participa un conjunto de voces y resonancias donde las personas se ligan y diferencian permanentemente”<sup>26</sup>.

La perspectiva generativa aborda la comunicación focalizándose en el estudio de las posibilidades emergentes en el diálogo. Bohm recuerda que “diálogos” no se refiere a “dos”, sino a “a través de”. Diálogo es un término que alude a la co-creación de significados a través de –y entre– cierto número de interlocutores. La comunicación no es un vehículo para la transmisión de información sino un proceso constructivo. Si bien el diálogo se apoya en el lenguaje, también lo excede. Bakhtin postula que cuando un diálogo tiene lugar se configura una unidad multifocal. Los procesos sociales transcurren en la tensión existente en esta unidad compleja y llena de contradicciones. Todo diálogo es singular, tiene lugar en un contexto temporo-espacial concreto y específico cronotopo y sólo es posible ingresar en la esfera del significado a través de la singularidad de dicho contexto.

Bakhtin destaca la capacidad del diálogo para construir sentido al señalar que en toda comprensión las personas responden activamente a un “otro”: un diálogo involucra “comprensión activa”. Quien escucha no sólo escucha para decodificar una elocución sino que al mismo tiempo capta a quién va dirigida, la relaciona con su propia trama compleja de intereses y supuestos, e imagina cómo responde la elocución a futuras elocuciones de posibles interlocutores y a qué tipo de respuestas invita, la evalúa e intuye cómo podría ser comprendida por otros. Citado por Melissa León.

---

<sup>25</sup> Op. Cit.

<sup>26</sup>Op. Cit. Pág. 2.



“Este enfoque centrado en los diálogos generativos considera a la creación de significado, la experiencia y el conocimiento como procesos constructivos en los que los acontecimientos específicos, los actos y episodios tienen la capacidad potencial de transformar las pautas de relación social desde su interior”<sup>27</sup>.

La mirada con la que se ha abordado este proyecto en la perspectiva generativa y como ha funcionado el diálogo en el proceso de mediación, ha permitido identificar en palabras de Melissa León “como las partes en conflictos van intercambiando ideas, pensamientos opiniones y sentimientos que les permiten en cierto punto comprender al otro y a la vez comprenderse a sí mismo es en este punto donde se desarrolla la creatividad donde el estudiante inicia el proceso de reconocimiento propio y del otro en donde las actuaciones y comportamientos adquieren sentido, en donde los saberes y estructuras se reencuentra con lo nuevo creando así conocimiento, este que será de mayor utilidad cuanto más significado tenga para cada persona a nivel personal , es esta relación lo que genera conocimiento”<sup>28</sup>.

También se hace necesario, resaltar el papel que ha jugado la postura constructivista, el enfoque de derechos y el enfoque de género, abordando así el proceso de medición escolar con una mirada holística que garantice la construcción de una convivencia sana libre de conflictos que les aporte las herramientas necesarias para ampliar sus aprendizajes y sus actuaciones como miembros no solos de la comunidad estudiantil, sino de la sociedad en general; encontramos entonces en los registros como desde el constructivismo se promueve la idea de dar sentido y significado a los aprendizajes adquiridos llevándolos a hacer parte de las formas de comportarse y de relacionarse con los demás.

También juegan un papel muy importante, el enfoque de derechos que pasa a ser parte integral de este proyecto, como este a su vez reclama el enfoque de género, permitiendo entender que la igualdad y la equidad son principios fundamentales a

---

<sup>27</sup>FRIED, Dora. Diálogos apreciativos: el socio-construccionismo en acción. 2008. Citado por León Melissa. 2015.

<sup>28</sup> Op. Cit. 2015. Pág.18



la hora de mediar y de solucionar conflictos, haciendo además posible permear desde los particular e individual aquellas construcciones culturales que suponen la violación de derechos y el no empoderamiento de los mismos.

“El enfoque basado en derechos precisa del enfoque de género, debido a que nos lleva a profundizar en las causas profundas del incumplimiento de derechos y del irrespeto a uno de los principios claves de los derechos humanos, el de igualdad y no discriminación los derechos humanos de las mujeres y las niñas forman parte inalienable e indivisible de los derechos humanos universales. Por tanto, uno de los objetivos claves de este enfoque debe ser el análisis del grado de cumplimiento y aplicación de los distintos instrumentos para la igualdad de género y el avance de las mujeres. La importancia de incorporar la perspectiva de género en la implementación del enfoque de derechos ha sido puesta de relevancia desde los principales órganos de derechos humanos. La necesidad de incorporar la perspectiva de género en la implementación del derecho al desarrollo, asegurando que las mujeres juegan un papel activo en el proceso de desarrollo y enfatiza que el empoderamiento y su plena participación en base de igualdad en todas las esferas de la sociedad es fundamental para la sociedad”<sup>29</sup>citado por Melissa León.

### **3.2.4 Fundamentos Metodológicos**

#### **EL MODELO INTEGRADO DE INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL Y LA MEDIACIÓN ESCOLAR COMO UNA PRÁCTICA**

Hablar de la Mediación Escolar desde Trabajo Social, necesariamente nos hace mirar al pasado, con la intención de revisar desde dónde abordamos cómo ciencia social la mediación y como entendemos a partir del método o los métodos la intervención como mediadores; a continuación se plantea esa revisión del pasado desde la reconceptualización como momento clave del Trabajo Social y cómo en el mismo entendíamos el modelo de Trabajo Social con grupo y luego como después

---

<sup>29</sup> Ibíd, p. 18, 19.



de la reconceptualización hablamos de modelo integrado; para ello retomamos a Gloria Leal y Edgar Malagón<sup>30</sup>, quienes realizan un breve resumen recuento histórico de la reconceptualización y el trabajo social de ese momento.

La historia del Trabajo Social en Colombia, según los criterios planteados, se puede dividir en tres grandes períodos: la Pre reconceptualización, la Reconceptualización y la pos-reconceptualización. Es una hipótesis que obedece a la lógica sencilla de ordenar la descripción en torno de un evento crucial que establece un antes y un después. Para el caso del Trabajo Social en Colombia, ese acontecimiento fue la reconceptualización, es decir, un empeño académico orientado por el ideario marxista que intentó construir un Trabajo Social nuevo que ya no obedeciera a la lógica del capital sino a la emancipación socialista.

La re-conceptualización 1970-1990. Puede considerarse como un período de crítica y transformación radical de las visiones con que se formaban los trabajadores sociales. Se inició en Chile y Argentina hacia mediados de los años sesenta e impactó de lleno los planes de estudio de Trabajo Social en el país en los inicios de los setenta. El ideario marxista fue predominante. Desde allí se inició un cuestionamiento profundo apasionado y vertical del Trabajo Social. Se analizó su articulación con el modo de producción capitalista, el papel ideologizante de las ciencias sociales, en particular de la sociología funcionalista, y su influencia en la construcción de un Trabajo Social adaptativo que ubicaba los problemas sociales en los individuos y no en las estructuras sociales capitalistas; se develó el carácter fetichista del positivismo, se criticaron los excesos del método científico y sus exigencias de neutralidad valorativa, al igual que los métodos de Trabajo Social por solipsistas, funcionalizantes, ineficientes, asistencialistas y aislacionistas

La reconceptualización fomentó y profundizó la reflexión sobre el carácter y sentido del Trabajo Social. Se redefinió como una forma de acción política emancipadora,

---

<sup>30</sup> LEAL, Gloria. Malagón, Edgar. Historia del trabajo social en Colombia: de la doctrina social de la iglesia al pensamiento complejo PDF.



centrada en la concientización, organización y movilización de los sectores populares, lo que permitiría la construcción de una nueva sociedad y la solución real de los problemas sociales. Tal concepción replanteó el sentido del cambio que propiciaría la intervención de la profesión.

La reconceptualización propició la búsqueda de métodos que superarán la triada del Caso, Grupo y Comunidad. Se propuso un método único pensado desde una lógica de la intervención, y se estudiaron la Pedagogía de la Liberación, la Investigación Temática de Paulo Freire y la Investigación Acción Participativa como estrategias de concientización. El espíritu de la época y la iniciación de profesores y estudiantes en la discusión de los paradigmas que circularon, transformaron las relaciones pedagógicas que se hicieron muy participativas y democráticas.

Dando paso entonces al Modelo Integrado de Trabajo Social, “el cual reconoce que trabajo social utiliza distintos métodos para su intervención profesional. Pero existe un método llamado básico, único o integrado, ya que reúne los tres métodos de caso, grupo y comunidad con elementos significativos del método científico. Está estructurado en tres momentos y cinco pasos operativos”<sup>31</sup>.

- Inmersión: Es introducirse a la realidad, puede ser una persona, un grupo o una comunidad. Como técnicas tiene la Investigación que es conocer, indagar, buscar y explorar. Y el diagnóstico, que interpreta y analiza una situación o problema.
- Intervención: Es involucrarse dinámicamente para brindarles posibles soluciones al problema. Como contenidos tiene la planificación y la ejecución donde se aplica el plan de intervención.
- Sistematización: Es ordenar e interpretar la información obtenida de la realidad, utilizando como técnica la Evaluación donde se valoran los resultados del trabajo

---

<sup>31</sup> GODOY, Odín. Método integrado de trabajo social. Disponible en Internet: <https://trabajosocialesalvador.files.wordpress.com/2016/01/metodo-integrado-ts-caso.pdf>. 2016.



realizado (La evaluación puede ser antes, durante o después de la ejecución del trabajo).

Hablando precisamente, de aquellos modelos integrados propuestos desde las perspectivas contemporáneas de Trabajo Social, retomamos gran parte del artículo “La relevancia de la mediación para el trabajo social: ¿modelo teórico de trabajo social?” de la Trabajadora Social Carmen Rodríguez García, quien afirma principalmente que la mediación como Modelo de gestión y resolución de conflictos es fundamental en la práctica de los trabajadores sociales; en este sentido con su artículo la autora pretende identificar a la Mediación como competencia y función propia de los Trabajadores Sociales lo que significa su uso legítimo como estrategia de intervención en Trabajo Social y por otro lado, proponer el reconocimiento del modelo de mediación, como uno de los Modelos en Trabajo Social que guía la gestión y resolución de conflictos interpersonales en el ejercicio profesional cuando se den las circunstancias favorables para ello. Retomamos entonces las siguientes ideas claves de dicho artículo:

- En la función de mediación el Trabajador Social actúa como catalizador, posibilitando la unión de las partes implicadas en el conflicto con el fin de posibilitar con su intervención que sean los propios interesados quienes logren la resolución del mismo.
- La Mediación considera el conflicto como una oportunidad para el cambio. Por ello lo analiza desde las posiciones que mantienen las partes frente al mismo, los intereses en juego y las necesidades de cada una de las partes que deben ser tenidas en cuenta. El objetivo de la intervención desde la Mediación es conseguir la armonía entre los sujetos en conflicto de manera que asegure una buena relación en el futuro. Todo ello es absolutamente coherente con los objetivos de la intervención en Trabajo Social donde se destaca el conseguir el bienestar de los individuos ayudándoles en su desarrollo personal y en la resolución de sus conflictos, tal y como refiere uno de los principios de la



Declaración Internacional de Principios éticos de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales.

- El Trabajador Social en su función de mediación, debe considerar sin duda alguna a la persona como la protagonista de todo el proceso. Esto significa que el profesional asume lo que se denomina como “el tercer lado”, es decir, la tercera perspectiva sobre el conflicto diferente a las perspectivas de las partes. La posición del profesional que va a gestionar el conflicto desde el Modelo de Mediación debe ser imparcial, neutral y confidencial.
- El Modelo de Mediación puede ser considerado Modelo Teórico del Trabajo Social destacando de manera especial que el Modelo de Mediación:
  - comparte con el Trabajo Social la dedicación al fenómeno de los conflictos en las relaciones interpersonales conceptualizándolo desde una óptica positiva: la oportunidad para el cambio.
  - Comparte uno de los objetivos esenciales del Trabajo Social: conseguir el bienestar de las personas desde el apoyo profesionalizado a través de la gestión satisfactoria de los conflictos interpersonales.
  - Comparte los principios básicos del Trabajo Social señalando la individuación, entendiendo por ella el protagonismo de la persona durante el proceso de intervención y el respeto a sus decisiones.
  - Comparte como el Trabajo Social, la búsqueda a lo largo del proceso de intervención de “lo mejor de la persona” lo que le va a posibilitar desde sus propias competencias y habilidades solucionar los conflictos.Comparte con el Trabajo Social la coherencia de trabajar en el presente enfocando al futuro, siendo ambos, Mediación y Trabajo Social, los pilares para la construcción de la Cultura de la Paz.

Es este el sentido mediante el cual se ha desarrollado la práctica de Trabajo Social en el proyecto de Mediación Escolar “Ángeles Adolescentes” en la Institución Educativa Promoción Social, cumpliendo el rol como mediador, entendiendo que la finalidad de esta práctica, no es otra que formar sobre mediación como posibilidad para transformar los conflictos; así entonces recuperamos a continuación la metodología con la que se ha abordado el proyecto de mediación, sus fases y sus etapas.





El proyecto de Mediadores Escolares es pensado y diseñado para disminuir los conflictos y transformarlos con el fin de que sean **motor de aprendizaje**, en el cual, a la vez que se genera **la participación** de los propios estudiantes; los y las estudiantes se capacitan para tratar los diferentes conflictos con actitud propositiva.

Dicho proyecto se caracteriza por que concentra el protagonismo en las partes del conflicto y no únicamente la tercera persona que interviene en la situación, abriendo las vías de la comunicación.

La tercera persona, son los mediadores como tal. “Los miembros del grupo deben ser catalogados como mediadores y no como conciliadores, debido a que en la mediación, el tercero llamado mediador tiene menor protagonismo durante el desarrollo del proceso, pues participa pasivamente limitándose a juntar o aproximar a la partes, facilitar la comunicación, absteniéndose de proponer soluciones u acuerdos ante el conflicto”<sup>32</sup>. Estos miembros deben promover el dialogo y la comunicación asertiva entre las partes, y que a través de ello se llegue a un acuerdo que las beneficie a ambas. Es decir, a través de la mediación se reafirma la capacidad de otorgarle el poder a las partes, y que sean ellas las actoras principales de la decisión y acuerdos a los que llegaran. Son los mediadores aquellos sujetos que conciben la necesidad de actuar prontamente ante situaciones de conflictos, procurando que estas acciones estén alejadas de la violencia y se encaminaran al buen trato, al diálogo y a la escucha.

### 3.2.5 Categorías

**Liderazgo:** Es el liderazgo uno de las principales características que debe poseer un mediador, teniendo en cuenta que el liderazgo según las teorías de Robbins, Koontz y Weihrich<sup>33</sup>, “Es la capacidad para influir de forma no coercitiva en los miembros de un grupo para que éstos orienten sus esfuerzos hacia una tarea común

---

<sup>32</sup> LEÓN, Melissa sistematización logros y desafíos del proyecto de mediadores escolares. en informe de sistematización presentado como requisito parcial para optar por el título de trabajadora social. Universidad de Cartagena, facultad de ciencias sociales y educación. 2015, pág. 25.

<sup>33</sup> Ibid.



de forma voluntaria y entusiasta”, un líder actúa como catalizador de la actividad del grupo, y a su vez debe crear o mantener un ambiente adecuado para el correcto desempeño del grupo. Es precisamente el fuerte de un mediador, no es un sujeto que impone, más bien es una figura representativa que impulsa a que las acciones, logren su fin último, que en este caso serían los acuerdos.

**El Dialogo:** El dialogo es la base fundamental que abre las puertas de la comunicación entre las partes, sin embargo que se dé el dialogo entre las partes no significa que el conflicto vaya a solucionarse, ya que no es el interés central de la mediación. Sin embargo al darse un intercambio de opiniones y puntos de vista son una clara intención de establecer unos acuerdos mínimos, generando a través de este, el respeto, la actitud de escucha y el buen trato.

**El Consenso:** “El consenso se refiere al medio en que se deriva una unidad como consecuencia del conflicto mismo. Presupone la existencia inevitable del conflicto, pero busca las bases para la cohesión social en las condiciones del conflicto mismo. En fin, se refiere al conjunto político, al contexto último en que las decisiones autorizadas del grupo se toman. El consenso no es un acuerdo colectivo sobre los fines externos del grupo sino una dimensión del grupo en sí”<sup>34</sup>. Es decir, el consenso como dimensión de la mediación procura establecer unos compromisos entre las partes, los cuales son fijados únicamente por ellas mismas, por esto es importante que los mediadores actúen de manera objetiva y conlleven a los mediados a ser propositivos.

**3.2.5 Técnicas.** La mediación escolar como mecanismo para transformar el conflicto, maneja como todo proceso participativo, técnicas que le permiten cumplir con su tarea; recuperamos el trabajo de Verónica Vasco sus técnicas y las fases fundantes del proyecto de mediación.

Para el desarrollo de su propuesta de gestión Verónica Vasco se apoyó en técnicas como; Revisión bibliográfica y documental (archivos antecedentes escolares) sobre

---

<sup>34</sup>ANDERSON, Robert. Consenso y conflicto: la dimensión política de la sociología., pág. 2



los casos que se dan dentro del plantel, Entrevistas con: monitores, líderes y lideresas estudiantiles, se realizaron también grupos focales, Entrevistas y acercamiento con familiares de estudiantes, observaciones., Talleres, Técnicas de dinámica de grupo y actividades como: jornadas lúdicas deportivas, conversatorios, carteleras para la reflexión y sensibilización.

La Observación Participante; es una técnica que permite compartir con los sujetos a intervenir su vida cotidiana, experiencia, contexto, conociendo de manera directa la trama de relaciones, lo que los sujetos conocen de su realidad, todo esto jugando un papel al interior del grupo de intervención.

Grupos Focales: El grupo focal es una herramienta muy útil para la planificación de los programas y la evaluación de los mismos. El secreto consiste en que los participantes puedan expresar libremente su opinión sobre diferentes aspectos de interés en un ambiente abierto para el libre intercambio de ideas. Otro de los aspectos positivos estriba en el hecho de proveer participación a las personas involucradas en los respectivos programas.

Las Entrevista se caracteriza porque se realiza a partir de una guía previamente elaborada que permita responder a interrogantes relacionados con el tema o caso que se va a desarrollar.

El taller es una nueva forma pedagógica que pretende lograr la integración de teoría y práctica a través de unas reflexiones que les permita conocer su realidad objetiva. Lo vamos a entender como un proceso pedagógico en el cual alumnos y docentes, familiares desafían en conjunto problemas específicos.

A continuación, se destacan las fases de la metodología principal del proyecto de mediación en sus inicios.



### 3.2.6 Fases.

**I FASE DE SENSIBILIZACIÓN** Se realizó un perifoneo a toda la comunidad estudiantil, convocando a los estudiantes de 9°, 10°,11°, a que hicieran parte del grupo de mediadores y mediadoras escolares, con el objetivo de mejorar la convivencia dentro de la institución mediante un proceso formativo que les enseñara tener una adecuada resolución de conflictos. Luego se realizó la conformación del grupo donde se empiezan a ejecutar las capacitaciones y socializaciones a cerca del conflicto escolar y como ellos logran interiorizarlo como situaciones inherentes a ser humano; se propician espacios de dialogo donde comparten sus mismas experiencias, se realizan análisis de lecturas en torno al conflicto, talleres sobre relaciones interpersonales, videos educativos sobre dinámicas de grupo.

**II FASE DE FORMACIÓN A LA MEDIACIÓN** En esta etapa el proceso mediación tuvo como objetivo principal el apropiamiento del grupo sobre la labor a realizar como mediadores y mediadoras escolares, era necesario que fueran conscientes de la necesidades que tiene la institución en cuanto a la mediación y puedan ver en esta un oportunidad de transformación relevante a través de sus capacidades de escucha, fluidez verbal, registro de la situaciones, e incentivo a llegar a acuerdos de las partes en conflicto. Mediante cual se realizaron capacitaciones referentes a la comunicación y sus estrategias por parte de un invitado experto en el tema, conformación de mesas de trabajo, en la identificación de los casos mediables, análisis situaciones en conflicto, rodaje de películas donde existiera mediación para el análisis de la misma (origen del conflicto-mediación-acuerdos). Dentro del proceso formativo a la mediación el grupo de mediadores y mediadoras reconocieron la importancia del otro como un ser que posee sus mismos derechos, por lo que fue necesario que sacaran provecho a todas sus capacidades en pro de reivindicarlos como iguales, a través de la estrategia cohesión grupal para que se sientan parte entre los otros y para los otros.

**III FASE MEDIADORES Y MEDIADORAS EN ACCIÓN:** En esta etapa del proceso de mediación los y las mediadoras tienen su propia oficina dentro de la Institución



Educativa de Promoción Social, para la atención de los casos que se reporten, es allí donde ponen en práctica todos los conocimientos adquiridos durante las capacitaciones jugando un papel muy relevante debido que son protagonistas de una labor humanitaria que les permite crecer como personas diariamente y tener la posibilidad de mediar conflictos no solo dentro del plantel educativo sino dentro de cualquier contexto en donde se desenvuelvan.

### **La Ruta de Atención**

El estudiantado tiene conocimiento del proyecto en la institución y de los miembros que lo conforman, en la mayoría de los casos se dirigen directamente a la oficina de mediadores, sin embargo muchas veces llegan a la oficina de bienestar estudiantil, y si el caso no es muy grave, grave en el sentido que se tenga que acudir a los padres de familia, sino que más bien es un conflicto interno, se remite inmediatamente a mediación escolar.

Encontrándose ya en la oficina de mediadores, proceden a presentarse ante las partes y aclarándoles que una vez dentro no se es permitidos gritos, golpes, ofensas y groserías, que es el momento de dialogar y hallar una salida que favorezca a ambas partes.

Se procede a que las partes expongan la versión de los hechos de cada una, dando su nombre y grado en el que se encuentran. En esta parte se respetará la palabra, y no se interrumpirá durante su intervención, de no ser así, los mediadores entraran a cumplir con su función, resaltando la importancia de la escucha y el respeto.

Al terminar las partes de dar sus versiones, los mediadores realizan intervenciones con ejemplos similares a la situación presentada, con el fin de que las partes se sientan familiarizadas, a su vez los mediadores les interroga a las partes que proponen ellas o que hacer frente a la situación, dándoles voz y promoviendo la participación.



Una vez que las partes llegan a acuerdos, se consignan los casos en el formato de mediación, en estos formatos se exponen los casos y el acuerdo al que se llega. Al finalizar la sesión, ambas partes firman así como también los mediadores a cargo, los formatos son guardados en registros y en carpetas por grados y organizados en un archivador de manera que sea accesible para sesiones siguientes.

### **3.2.7 Caracterización del proyecto de mediación a partir de sus actores.**

Cuando el proyecto empezó a ejecutarse en la institución la Trabajadora Social Marta Paternina y la Orientadora Escolar Mariela Casiano, las principales gestoras del proyecto tuvieron como criterio, el rendimiento académico y disciplinario de los estudiantes y sus capacidades en liderazgo. Se seleccionaron alrededor de 1 a 2 jóvenes de cada salón y se les pidió formar parte activa del grupo. Hoy día el proyecto cuenta con 12 mediadores escolares, de los diferentes grados de bachillerato. Estudiantes, que tuvieron la motivación de pertenecer a este proyecto por las exigencias del contexto en el que se encuentran inmersos, por el interés de mitigar el conflicto, promover el buen trato y suscitar al diálogo.

Sin embargo, dichos estudiantes hoy por hoy, han acogido el proyecto de mediación como un propósito personal, a la vez que brindan atención a las necesidades que presenta la institución en términos de convivencia, lo toman como terapia individual, de cada caso que se presenta realizan una reflexión particular y obtienen nuevos aprendizajes de ello, puede ser de la misma situación en sí, o de los mismos mediados. Según Verónica Vasco “La realización del proyecto de mediadores y mediadoras escolares permite desarrollar la capacidad que tiene los y las estudiantes para configurar una autonomía frente a sus propios vidas y la forma en las que enfrentan sus relaciones”

Mediante una guía de entrevistas aplicadas y relatos narrados; la mayoría de los miembros del grupo manifestaron como ha sido su experiencia en la labor como mediadores a lo largo de su estancia en el proyecto; de los cuales rescatamos los



puntos que consideramos más relevantes, y describiremos en términos generales las conclusiones a las que llegamos.

### **Cualidades y características de un mediador**

El proyecto en sí, requiere ciertas características que debe poseer un mediador tales como Autodisciplina, creatividad, empatía, tacto, don de la palabra, escucha activa, buena memoria y como todo buen líder, espíritu de equipo.

Sin duda estas características son claves en un mediador, sin embargo en las entrevistas y los relatos, los miembros del grupo plasmaron además de las anteriores mencionadas, otras características que han desarrollado a lo largo del proceso.

La responsabilidad y el comprender al otro, son las más mencionadas por los mediadores, responsabilidad en el sentido que asumen una tarea significativa dentro de la institución, la disponibilidad que deben tener para atender los casos, y la presteza con los demás estudiantes. Debido a su posición de líderes, son los mediadores quienes deben poner el buen ejemplo, y son responsables en cierta medida de promover y mantener un ambiente escolar ameno, libre de agresiones.

El comprender al otro, es también una de las características que resaltan. En el proceso de mediación, es inválido tomar partido por una de las partes, los mediadores se mantienen imparciales y buscan escuchar lo que tiene para decir dichas partes, en busca de comprender las causas o motivos por los cuales se genera el conflicto. De esta manera, la mediación se aleja de juzgar o culpar, y se encarga más bien de hallar una salida o establecer un acuerdo de tregua entre las partes. “La necesidad de imparcialidad y neutralidad no significa que un mediador no pueda tener opiniones personales acerca del resultado de una disputa. Nadie puede ser completamente imparcial. Lo que la imparcialidad y la neutralidad en efecto significan es que el mediador puede separar sus opiniones de los deseos de los litigantes y concentrarse en los modos de ayudar a las partes a formular sus



propias decisiones sin favorecer impropiamente a una de ellas. La prueba final de la imparcialidad y la neutralidad del mediador en definitiva está en las partes.”<sup>35</sup>

Se destacan otras características como el liderazgo, la solidaridad y el compañerismo, las cuales si hacemos un análisis profundo, la una conlleva a la otra. Un buen líder inspira confianza en los demás, es una figura representativa, que está dispuesto a ayudar a los demás. Como ya se mencionó anteriormente, los mediadores no son jueces que emiten sentencia, se encargan de escuchar y comprender al otro, en esta medida, los mediados exponen sus posiciones sin temor alguno de ser juzgados, y proponen acuerdos donde ninguna de las dos partes se vea afectada. Es ahí donde se fortalece el compañerismo entre los mediados, transversado también por la colaboración de los mediadores quienes están recordando siempre la importancia del dialogo, la tolerancia y el respeto.

### **El significado de Mediación para los mediadores**

Según lo plasmado por los miembros del grupo en las entrevistas y relatos, pudimos indagar que la mediación la definen como aquel proceso de conciliación en el cual no se busca enfrentar a las partes, sino por el contrario hallar las vías de la comunicación con el fin de llegar a un acuerdo que beneficie a ambas partes.

Definen también la mediación como ese espacio en el cual se interactúa con sus pares, abriéndole paso a la confianza, a la participación, al buen trato, y se aleja totalmente de la violencia ya sea verbal o física. Es el mediador esa tercera persona que orientara el proceso de manera positiva.

“La mediación es la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para

---

<sup>35</sup>MOORE, Christopher. El proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos. Barcelona: Ediciones Granica, 1995. pág. 44.





ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable”<sup>36</sup>.

Los mediadores (o los facilitadores) que trabajan en la resolución de disputas latentes ayudan a los participantes a identificar a las personas que se verán afectadas por un cambio o las que pueden preocuparse en relación con el problema futuro, y ayudan a desarrollar un proceso de educación mutua acerca de las cuestiones y los intereses en juego, y a colaborar con los participantes para diseñar y quizá aplicar un procedimiento de resolución de problemas.

Podemos decir en resumidas cuentas que la mediación es esencialmente la negociación que incluye a un tercero que conoce los procedimientos eficaces de negociación, y puede ayudar a las partes en conflicto a coordinar sus actividades y ser más eficaces en el proceso. Sin negociación, no puede haber mediación.

### **Sobre los conflictos y sus participantes**

Durante el tiempo que llevamos realizando nuestro proceso de prácticas en la Institución hemos sido testigo de las distintas problemáticas que a diario se presentan tanto dentro como a las afueras del colegio. No obstante el grupo de mediación quienes han tenido más trascendencia en el tiempo y le han dado frente a los diferentes conflictos, nos dieron a conocer cuáles son los conflictos más frecuentes que presenta el estudiantado, permitiéndonos de esta manera determinar las particularidades de quienes son participes.

Por el Bull ying, los apodos, los juegos agresivos que terminan en riñas y la intolerancia son los casos por los cuales los estudiantes son más atendidos en la oficina de “Ángeles Adolescentes”.

---

<sup>36</sup> Ibíd. p. 43.



Como se mencionó anteriormente, se tuvo la oportunidad de presenciar los conflictos, y su vez varios procesos de mediación, de cómo se da el proceso y las actitudes de los participantes frente a la orientación. Paralelo a esto nos hemos tomado la tarea de investigar más a fondo estudiante por estudiante, teniendo en cuenta que todo individuo es influenciado directamente por el contexto en el que se desenvuelve, familia, escuela, amigos y comunidad. Analizando estas aristas comprenderemos mejor las razones por la cuales se despliegan ciertos comportamientos.

El conflicto es algo inherente al ser humano, es totalmente natural que se presente y no debemos estigmatizarlo. Nuestra experiencia en la institución, y la confianza que hemos adquirido de varios estudiantes, nos dan muestra de lo importante que es el trato para con ellos, de cómo cada palabra emitida puede influir positiva o negativamente en él o ella. Muchos de los niños y jóvenes que presentan conflictos y hasta quienes no los presentan, tienen grandes vacíos en el ámbito familiar, en el plano afectivo y de atención. Es entender y comprender, la carga emocional que trasladan a la escuela y que al interactuar con otras personas quizá con otras problemáticas también, ante cualquier situación explotan y es donde emana el conflicto.

Son niños y jóvenes que están creciendo y que se están formando, que padecen problemáticas distintas, por ende sus actitudes y comportamientos son distintos, es inevitable que en un contexto complejo, como lo es la escuela no se presente ningún tipo de conflicto.

### **Los aprendizajes**

Al principio de este capítulo, mencionábamos como el grupo de mediadores acoge el proyecto como terapia individual, de cada caso que se presenta realizan una reflexión particular y obtienen nuevos aprendizajes de ello. El proyecto no es solo un servicio para los estudiantes, los mediadores han obtenido o desarrollado otras



cualidades a lo largo del proceso, entre las que más mencionaban se encuentra la escucha, el respeto, la objetividad y la tolerancia.

Dichas cualidades afirman que los ayudan a formarse y crecer como personas, que en un futuro se enfrentaran al mundo y que deben hacerlo con un poco más de madurez.

El proyecto de mediación también ha tocado sentimientos en alguno de sus miembros:

*“Siento que pertenecer al proyecto de mediación ha aportado mucho en mi vida personal, porque he aprendido que para todos mis problemas siempre hay una solución, que los problemas de mi familia no tienen por qué afectar mi vida personal, este proyecto ha significado mucho para mí, yo tenía un concepto errado para solucionar mis problemas, se arreglaban a los golpes como muchas veces me lo hizo ver mi madre, pero al llegar a este proyecto me di cuenta que estaba equivocada, que la mejor manera de solucionar los problemas es dialogando”<sup>37</sup>*

Es decir, el proyecto ha pasado de ser una responsabilidad escolar a transformar vidas de quienes lo ejecutan, ahí radica la importancia y la pertinencia de seguir nutriéndolo, y que de esta forma permanezca en el transcurrir de los años en la institución.

---

<sup>37</sup>Fuente primaria. Entrevista a Luisa F. Bolaños. experiencia 1 año y 5 meses en el proyecto. Realizada 02-11-2016.



**3.2.8 Metodología de Evaluación.** Dentro del proyecto se desarrolla una línea base como herramienta de evaluación, con el fin de comprobar si el proyecto es eficaz y si se está cumpliendo con los objetivos trazados. La línea base se define como un conjunto de indicadores seleccionados para el seguimiento y la evaluación de las políticas, programas y proyectos. Por lo general se implementa al inicio de la ejecución de un proyecto y luego ya pasado un tiempo, de manera que se pueda comparar la situación inicial con la situación actual.

A través de la línea base se puede registrar todo los indicadores que queramos, pero es particularmente relevante los de resultados de impacto. Además de esto nos permite contar con datos para establecer comparaciones posteriores e indagar por los cambios ocurridos conforme el proyecto se siga implementando. El propósito inicial de un estudio de base, es generar información sobre la situación inicial de la población objetivo, su zona de influencia y el contexto en el que se desarrolla<sup>38</sup>. Citado por Melissa León.

De acuerdo con la sistematización sobre logros y desafíos del proyecto Mediadores y mediadoras escolares de Melisa León, “en este caso en particular, del proyecto de mediadores escolares, se seleccionan varios indicadores de impacto y resultado, entre los cuales esta: tipos de conflictos más frecuentes en la institución que llegan a la oficina para iniciar el proceso de mediación, la frecuencia con que se presentan estos casos en un día, semana y mes. Los resultados obtenidos permitirán tener claridad de los beneficios y el impacto generado por el proyecto en la institución y ayudaran de esta manera a hacer los cambios y reestructuraciones necesarias para continuar con el fortalecimiento del proyecto”.

---

<sup>38</sup> CEPAL. Curso internacional, LINEA De BASE. 2004.



### **3.3 PROPUESTA: ESCUELAS DE FORMACIÓN EN LIDERAZGO PARTICIPATIVO ESTUDIANTIL**

Dentro de los aportes realizados en bienestar estudiantil, a parte del apoyo a la atención psicosocial y a los procesos de orientación estudiantil, aportamos al grupo de mediación escolar “ángeles adolescentes” un nuevo enfoque dentro de su formación, este enfoque es el enfoque de liderazgo participativo, el cual permite tener herramientas claves que son posibles de utilizar con el fin de aportar más elementos que mejoren y fortalezcan el proyecto de mediación escolar en la institución.

Trabajar la formación de liderazgo participativo se hace pertinente en la medida de que se observa con frecuencia que algunos de los y las estudiantes que actualmente hacen parte del proyecto como mediadores y como semilleritos, se ven envueltos en conflictos y en ocasiones en acciones no bien vistas que desdibujan la imagen del grupo de mediación y que crean barreras de credibilidad y confianza en el resto de estudiantes que se acercan para solicitar un proceso de mediación; el enfoque de liderazgo participativo fue entendido de la siguiente manera El liderazgo es un proceso altamente interactivo y compartido, en el cual los miembros de todos los equipos desarrollan habilidades en un mismo proceso; implica establecer una dirección, visión y estrategias para llegar a una meta, alineando a las personas y al mismo tiempo motivándolas<sup>39</sup>.

A continuación se presenta la formulación de una propuesta de escuelas de formación en liderazgo como aporte al proyecto de mediación escolar de la institución educativa Promoción Social, propuesta que fue aceptada por la trabajadora social de la institución y por el grupo de mediación como tal; ahora dejamos la estructura documentada de dicha propuesta, la cual fue iniciada por nosotras mediante algunas actividades con el grupo, pero que esperamos tenga

---

<sup>39</sup> FRENCH & BELL. Citado por GÓMEZ, Carlos. Liderazgo: conceptos, teorías y aspectos relevantes. Disponible en internet: [http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos\\_hispanoamericanos\\_psicologia/volumen2\\_numero2/articulo\\_5.pdf](http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen2_numero2/articulo_5.pdf). 1996



continuidad y sea completada en el trabajo de quienes lleguen a la institución en calidad de practicantes como siempre se ha hecho con el proyecto de mediación escolar.

**3.3.1 Introducción.** En adelante se presenta el diseño de una propuesta de intervención formulada desde la perspectiva teórico-metodológica de la profesión de trabajo social; esta propuesta de intervención está pensada para la población estudiantil de la institución educativa Promoción Social, específicamente para las y los integrantes del grupo de medición escolar “ángeles adolescentes” y “semilleritos”.

Desde la generalidad podríamos decir que con esta propuesta se pretende aportar a la formación integral de aquellos y aquellas estudiantes que hacen parte del grupo de mediación desarrollando un trabajo con liderazgo, pero que no cuentan con el manejo de aquellos insumos y herramientas necesarias para fortalecer esas habilidades de liderazgo; se espera que con esta propuesta se genere un espacio propicio que garantice en la comunidad estudiantil la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos que los ayuden a desarrollarse como agentes de cambio y de transformación no solo dentro del contexto institucional, sino en cualquier contexto en que se desenvuelvan como sujetos y sujetas de acción.

**3.3.2 Justificación.** La propuesta que se presenta a continuación no es más que un aporte al grupo de mediación escolar de la institución educativa promoción social, con el fin de que los y las estudiantes que desempeñan un papel de mediadores y mediadoras en el grupo “ángeles adolescentes” adquieran la formación necesaria para poder así potenciar y legitimar ese liderazgo participativo que día a día ejercen, pretendemos que este proceso formativo les brinde las herramientas básicas necesarias para direccionar procesos tanto en su comunidad académica como el cualquier otro aspecto de su vida.

La institución educativa promoción social, es una institución que desde siempre se ha preocupado porque la formación de sus alumnos no solo sea académica y



científica sino que sea integral, en este sentido, ha desarrollado desde el departamento de Bienestar Estudiantil, algunos programas y proyectos que buscan fortalecer la convivencia y las relaciones interpersonales de los miembros de la institución; ahora bien, la idea de esta propuesta nace con el fin de fortalecer esa formación integral que propone la institución, ya que la formación en liderazgo no solo representa una oportunidad para los y las estudiantes del grupo de mediación escolar de adquirir nuevos insumos en su vida académica y personal, sino que aporta a la organización estructural de la institución, en la medida en que configura una dinámica de integración y de potenciación de esos estudiantes que demuestran características para liderar distintos procesos dentro o fuera de sus comunidades y que además su labor de mediadores les exige.

El interés de incluir estas escuelas a la formación de los miembros del grupo de mediación surge a partir de que es notorio el apego y la dependencia que se tiene en el grupo de mediación a los procesos de vinculación de practicantes en la institución, los y las mediadores estaban permitiendo que el ritmo de la llegada de nuevas practicantes definiera totalmente el ritmo del trabajo del grupo, cosa que a nuestro parecer no es nada positiva, y su vez, las particularidades de cada practicante, su forma, su tiempo también hacía muy dependiente la dinámica de los procesos en el grupo, por eso la decisión de incluir y trabajar el fortalecimiento del liderazgo en los mediadores, tanto a nivel personal como a nivel grupal, con el objetivo de potenciar esas capacidades que ellos han demostrado y por las cuales han podido permanecer en el grupo desarrollando una buena labor;

Si bien, los y las estudiantes de la institución están vinculados al proyecto como el de “Ángeles adolescentes” y “semilleritos” la formación de liderazgo, se hace pertinente en la medida en que aportaría a esos y esas estudiantes que han adquirido una responsabilidad en la institución, para que estos y estas desarrollen mejor sus habilidades como líderes de procesos de mediación de conflicto; estos chicos y chicas se caracterizan por ser estudiantes muy sobresalientes y disciplinados, pero a veces carecen de saberes para proyectar mejor sus



habilidades. Además los espacios de formación se convertirían en un espacio donde que puedan aprovechar otros alumnos y alumnas que si bien no hacen parte del grupo de mediación, estén interesados en el proceso de liderazgo.

Este espacio de formación en liderazgo estudiantil, no apostaría a otra cosa que no sea potenciar y desarrollar habilidades y técnicas de liderazgo, de tal manera que no solo lo utilicen como un recurso educativo, sino como una competencia adquirida para poner en práctica, desde la escuela, hasta sus comunidades y grupos sociales de acción; así como a portar el auto reconocimiento de las y los mediadores como estudiantes ejemplo de la institución.

### **3.3.3 Objetivos.**

#### **Objetivo general.**

Proponer la organización de unas escuelas de formación en liderazgo estudiantil para los integrantes del grupo de mediación escolar “ángeles adolescentes” y “semilleritos” de la institución educativa Promoción Social.

#### **Objetivos específicos.**

- Promover en los y las integrantes del grupo la formación integral en habilidades de liderazgo.
- Identificar y reconocer el liderazgo presente en el grupo de mediación escolar desde su quehacer y su esencia.
- Generar espacios participativos de encuentro con el grupo que dinamicen el proceso formativo y motiven a las y los mediadores a un máximo desempeño.





**3.3.4 Referentes conceptuales.** Para contextualizar un poco la terminología de esta propuesta, destacamos los siguientes referentes conceptuales, con el fin de aterrizar el abordaje de las temáticas desde la claridad de algunos autores sobre los principales términos, dejando claro que a pesar de que existen múltiples significados y definiciones de estos, en esta propuesta se entienden y se abordan desde una perspectiva específica.

Para definir el concepto de intervención social se cita el concepto que plantea Nelia Tello; quien la define como *“un proceso intencional, tiene un inicio y un fin, que acontece en un punto dado del presente, pero tiene un pasado que constituyo a la situación problema en la que tiene lugar la acción y tiene un futuro en la que esa situación problema habrá sido modificada en relación a la tendencia que llevaba”*. De la misma manera, esta autora define trabajo social como: *“una acción racional, intencional, fundada en el conocimiento científico, que tiene por objetivo desencadenar procesos de cambio social”*<sup>40</sup>.

Grupo: desde Kurt Lewin<sup>41</sup>, encontramos que un grupo no es una simple colección de individuos, sino que va más allá, es una unidad que se manifiesta como totalidad, se caracteriza por la interdependencia de sus miembros y es considerado un medio para la consecución de objetivos. El todo es más que la suma de sus partes, es decir que el grupo es más que una suma de individualidades, cuanto mejor se integre un grupo, mejor será el resultado.

- Liderazgo: El liderazgo es un proceso altamente interactivo y compartido, en el cual los miembros de todos los equipos desarrollan habilidades en un mismo proceso; implica establecer una dirección, visión y estrategias para llegar a una

---

<sup>40</sup> Op. Cit.

<sup>41</sup> LEWIN, Kurt. Cómo se constituyen los grupos. Disponible en internet: [http://www.psicologiagrupal.cl/documentos/articulos/lewin\\_freud.html](http://www.psicologiagrupal.cl/documentos/articulos/lewin_freud.html)



meta, alineando a las personas y al mismo tiempo motivándolas. French & Bell, citado por Gómez<sup>42</sup>.

- Participación: el concepto de participación está asociado a la idea de influencia en los procesos a lo que se hace parte, en un sentido amplio, podríamos definir la participación como cualquier tipo de actividad realizada por un individuo o por un grupo con la finalidad de incidir en una u otra medida en algún asunto<sup>43</sup>.
- Intervención: Para el autor y sociólogo Miguel Arenas Martínez <sup>44</sup>, la intervención social se entiende cómo una actuación comprensiva institucional directa que trata de mantener o acrecentar las capacidades individuales y colectivas de las personas o grupos que han sido restringidos o anulados por los efectos de la desigualdad económica, social y cultural. Por su parte, la autora Margarita Rozas <sup>45</sup> plantea que la intervención es un proceso de construcción histórico-social que se desarrolla interactuando con los sujetos portadores de problemáticas derivadas de la producción y reproducción social, con el objeto de profundizar mecanismos de integración social de los sujetos, conociendo el ahora y sus historias, sus estrategias de vida, sus recursos potenciales, para intentar modificar los términos de las relaciones sociales con otros, con las instituciones, con el Estado.
- Capacidades: Las capacidades representan al conjunto de funcionamientos que son realizables para una persona, pudiendo elegir.

---

<sup>42</sup>GÓMEZ, Carlos. Liderazgo: conceptos, teorías y aspectos relevantes. Cuadernos hispanoamericanos de Psicología, vol. 2, N.º 2, 61-77

<sup>43</sup>EGUÍA, Amalia. y Ortale, Susana. programas sociales y participación. Cuestiones de Sociología. Revistas de Estudios Sociales. N.º 4- invierno 2007 – ISSN N.º 1668-1584-

<sup>44</sup> ARENAS, Miguel. Un acercamiento sociológico a las formas de acción e intervención social y acción social proyectada. Editorial Papeles.

<sup>45</sup> ROZAS, Margarita. La intervención profesional en relación con la cuestión social; el caso de Trabajo Social.



### 3.3.5 Fundamento epistemológico. Fundamentación teórica

La fundamentación teórica de esta propuesta, está basada en los aportes de algunos autores clásicos de trabajo social que han aportado teórica y metodológicamente al trabajo social con grupo; en esta se encuentran expuestos los planteamientos sobre la intervención y el accionar de trabajo social en la dinámica de grupo y el abordaje de las problemáticas que en estos presentan. La idea principal es plasmar que es el trabajo social con grupos y que se busca desde esta perspectiva, además de eso como se trabaja y que propone el trabajo social en la dinámica con grupos.

Según el concepto de KISNERMAN<sup>46</sup>, Es un proceso socioeducativo que desarrolla la personalidad y la adaptación social de los individuos, a través de asociaciones voluntarias que tienen un objetivo establecido y motivado por los participantes. Es un método de educación social en el que los miembros del grupo son educandos, educadores y material didáctico, actuando en un proceso de interrelación Slavson. Es un método del servicio social que ayuda a los individuos a mejorarse en su funcionamiento social a través de intencionadas experiencias de grupos y a manejarse más eficazmente con sus problemas personales, de su grupo y de su comunidad.

Para Gisela Konopka<sup>47</sup> el Trabajo Social en Grupo, Es una manera en la que se prestan servicios a individuos, dentro y a través de pequeños grupos, con el fin de introducir cambios entre los miembros que lo integran. Los grupos se utilizan en forma amplia para solucionar problemas o realizar metas y fines en común. El grupo se constituye en un pequeño sistema social cuyas influencias pueden planearse y guiarse para modificar la conducta de sus participantes o problemáticas experimentadas por el colectivo, esta forma de práctica reconoce el potencial de las

---

<sup>46</sup> KISNERMAN, Natalio. Servicio Social de Grupo. Una respuesta a nuestro tiempo. 1968. Cuarta ed. 1978.

<sup>47</sup> KONOPKA, Gisella. Trabajo Social de Grupo 1968. Pág. 51.



fuerzas sociales que surgen dentro de pequeños grupos, y busca canalizarlas para alcanzar metas de cambio establecida deliberadamente para o por los participantes.

En este sentido entonces, el trabajo social asume frente al trabajo de grupo una gran responsabilidad, en la medida en que se convierte en el dinamizador de los procesos de ese pequeño sistema social que converge en un espacio, tiempo y lugar determinado. Se han definido también desde algunos autores unos objetivos específicos que busca obtener el trabajo social de grupos, desde Konopka estos son:

- Adaptación en lo individual, el grupo y la del grupo como un ente a la sociedad.
- El desarrollo de la persona hacia su potencial individual para mejorar las relaciones y aptitudes de la función social.
- Precisar ayuda en la acción social, a través de gente capacitada y situada en puestos de dirección o liderazgo de sus comunidades.

## **Enfoque**

Esta propuesta de formación en liderazgo será abordada partir de enfoques que promuevan la participación activa de los estudiantes como verdaderos líderes de sus propios procesos, para ello encontramos entonces el enfoque de planeación participativo, desde este se construye la idea de que los estudiantes que hagan parte del grupo de medición escolar hagan parte de la creación de los planes de trabajo y de la planeación de la metodología o las metodologías de todo el proceso de acción del grupo de mediación, ejerciendo un liderazgo participativo estudiantil en la institución educativa promoción social; también el enfoque de capacidades que propone tener en cuenta los funcionamientos específicos de cada individuo, el enfoque de derechos desde cual se ha trabajado con anterioridad y el enfoque de género.



Definiendo el enfoque de planeación participativo encontramos una definición de lo más simple del enfoque participativo, es un enfoque en el que todos los participantes en la intervención tienen voz, ya sea porque estén presentes o sean representados. Desde aquí se plantea que toda participación debe ser bienvenida y respetada, y el proceso no debe ser controlado o dominado por ningún individuo o grupo, o por un solo punto de vista.

Se pretende entonces que a partir de esta propuesta y de este enfoque, las actividades del grupo, el plan de trabajo, las dinámicas internas del grupo y las distintas actividades que se promuevan e incluso las metodologías de educación y formación de liderazgo, sean construidas desde los sujetos y sujetas pertenecientes al grupo, con sus ideas y propuestas. La importancia de este enfoque para esta propuesta, radica en que el concepto de participación implica no solamente tener en cuenta las opiniones de las personas, sino que busca que estas se conviertan en actores principales de los procesos desde la planeación del trabajo. “Un verdadero enfoque participativo es aquel en el que la perspectiva de cada uno es considerada. Esto no significa que las personas no puedan desafiar las suposiciones de los otros, o no puedan argumentar sobre cuál de las estrategias podría ser la mejor. Esto significa, sin embargo, que las ideas de cada uno son respetadas, y no se asume que los profesionales o los más formados automáticamente saben qué es lo mejor. Todos en el momento presente participan en el proceso de planificación y tiene algún rol en la toma de decisiones”<sup>48</sup>.

Desde este enfoque, la participación lleva consigo el sentimiento de pertenencia, y construye una base fuerte para la intervención en la comunidad. Si las personas son parte esencial en el proceso de la planificación de la intervención en la comunidad, entonces esta intervención les pertenecerá. Tendrán un interés en ella no tan solo

---

<sup>48</sup>Grupo de Trabajo de KU para la Salud y el Desarrollo. (2016). Capítulo 18: Analizar problemas comunitarios, y diseñar y adaptar intervenciones comunitarias: Universidad de Kansas. Obtenido el 09 de 2014, de la Caja de Herramientas Comunitarias.



como beneficiarios o miembros del equipo o patrocinadores sino también como sus creadores. Ellos harán lo que sea posible para ver que su trabajo sea exitoso.

El enfoque de capacidades propuesto por Amartya Sen, es considerado para muchos como un enfoque holístico que no solo es posible retomarlo desde la economía social, sino desde cualquier ciencia social que pretenda enfocar su trabajo en las posibilidades individuales de las personas para hacer partícipes de su desarrollo, este enfoque se constituye en una metodología crítica, plural y abierta para las ciencias sociales y humanas, ya que se centra en lo que los individuos son capaces de ser y de hacer, y es esto lo que se entiende por capacidades. “Cuando Sen introduce el concepto de capacidades en su conferencia “¿Igualdad de qué?”, entiende por dicho concepto el que una persona sea capaz de hacer ciertas cosas básicas, como la habilidad de movimiento, la habilidad de satisfacer ciertas necesidades alimentarias, la capacidad de disponer de medios para vestirse y tener alojamiento, o la capacidad de participar en la vida social de la comunidad”<sup>49</sup>.

En este sentido, en esta propuesta se recoge este enfoque, entendiendo que cada individuo tiene una capacidad diferente para participar en la vida social y organizada de la comunidad que los rodea y además tiene la capacidad de participar cuando se le brindan las garantías para que pueda desarrollar sus habilidades de ser y de hacer.

### **Postura ético-política**

Desde la historia de trabajo social, una de las preocupaciones más grandes que ha tenido la profesión en su momento de re-conceptualización, ha sido la necesidad de intervenir en las realidades de los sujetos y sujetas haciendo de estos y estas agentes promotores de sus propios cambios y transformaciones, es decir, potenciar esas capacidades y habilidades que tienen para ser quienes lideren sus procesos. En este sentido la postura ética y política de esta propuesta está encaminada desde

---

<sup>49</sup> URQUIJO, Martín. La Teoría de las capacidades en AmartyaSen-5010857.pdf.



la práctica del trabajo social asumir el compromiso de acompañar la formación como líderes y lideresas de los estudiantes de la institución educativa promoción social, que desarrollan un liderazgo desde la labor que realizan en la institución.

La responsabilidad que se asume desde nuestra profesión a la hora de organizar y dirigir un grupo, es una responsabilidad que exige adentrarse en los intereses individuales y colectivos del grupo para así poder conocerlos, entenderlos y comprenderlos desde sus particularidades como sujetos, hasta los que los mueve en su generalidad como grupo.

“Consideramos el trabajo social con grupo social como un proceso y un método, por medio del cual la vida del grupo es afectada por un trabajador social que conscientemente dirige el proceso interactivo hacia el cumplimiento de metas”. Gertrude Wilson y Gladys Ryland<sup>50</sup>. El rol que cumple y desempeña trabajo social en esta propuesta, es aquel trabajo social que promueve, dinamiza y direcciona la organización de grupos sociales con el fin de dotar a los individuos de las herramientas necesarias para que el grupo se desarrolle y cumpla sus objetivos.

**3.3.6 Apuesta Metodológica.** Metodológicamente seguimos fundamentadas en la perspectiva generativa como teoría no solo del proyecto, sino del proceso de mediación en general ya que propone el principal planteamiento base, el cual es el dialogo como posibilidad generadora, de la misma forma, retomamos también el enfoque cualitativo, el cual estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recolección de una gran variedad de materiales (entrevistas, experiencia personal, historias de vida, observación, textos históricos, imágenes,

---

<sup>50</sup> WILSON, Gertrude y RYLAND, Gladys. Citado por: MOIX MARTÍNEZ, Manuel. ¿Qué es el trabajo social con grupos? Disponible en internet: [www.fcpolit.unr.edu.ar/trabajosocial1/files/2013/06/TSG.pdf](http://www.fcpolit.unr.edu.ar/trabajosocial1/files/2013/06/TSG.pdf)



sonidos) que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas.

La investigación cualitativa es un campo interdisciplinar, transdisciplinar y muchas veces contra disciplinar. Atraviesa las humanidades, las ciencias sociales, y las físicas. Es multiparadigmática en su enfoque. Los que la practican son sensibles al valor del enfoque multimetódico. Están sometidos a la perspectiva naturalista y la comprensión interpretativa de la experiencia humana. Al mismo tiempo el campo es inherentemente político y construido por múltiples posiciones éticas y políticas.

De acuerdo con lo anterior se hace pertinente el enfoque cualitativo en esta perspectiva metodológica ya que nos permite abordar y conocer las dinámicas que tienen las y los mediadores como grupos, siendo ellos quienes desde la experiencia y comprensión de sus realidades busquen y construyan soluciones oportunas y sostenibles.

Esta metodología será abordada también desde Investigación Acción Participativa el cual es una metodología que apunta a la producción de un conocimiento propositivo y transformador, mediante un proceso de debate, reflexión y construcción colectiva de saberes entre los diferentes actores de un territorio con el fin de lograr la transformación social, la IAP ha sido conceptualizada como un proceso por el cual miembros de un grupo o una comunidad colectan y analizan información, y actúan sobre sus problemas con el propósito de encontrarles soluciones y promover transformaciones políticas y sociales. La IAP es entonces, un proceso metodológico dentro de la investigación cualitativa, donde se rompe con la relación binaria Sujeto – Objeto, para dar paso a la relación Sujeto <-> Sujeto – Objeto, en el que ocurre una recuperación histórica del mismo, que permitirá su movilización. De aquí que mediante la participación y el empoderamiento crítico del sujeto, se puede llegar a la producción de un conocimiento propositivo y transformador mediante un proceso de debate, reflexión y construcción colectiva de





saberes entre los actores de un territorio con el fin de lograr la transformación social<sup>51</sup>.

Ahora bien, es pertinente plantear los lugares epistemológicos, políticos y metodológicos en los que se ubica esta metodología.

En primer lugar, epistemológicamente el IAP, desde el criticismo social, implica un cuestionamiento y una posición crítica (Sujeto), y es desde esta posición en la que el sujeto a través de la acción participativa genera auto – transformación en las realidades sociales en que se encuentra inmerso.

Respecto al lugar político, se plantea la transformación de la realidad social desde el sujeto, desde la conciencia que se asume sobre el contexto, en tanto que le permite tomar posicionamiento y empoderarse de su transformación a través de la movilización colectiva y la acción transformadora, lo que posibilitará el auto-reconocimiento de los individuos como sujetos políticos. Para que esto se genere, es oportuno romper con las estructuras que mantiene a los sujetos encasillados, alienados y cohesionados por medio de esa acción colectiva que ocasionará ese cambio a través de la transformación.

Por último, el lugar metodológico del IAP, sugiere técnicas sencillas que permitan la aplicación de esta en relación al contexto mediante la utilización de un lenguaje coloquial, teniendo en cuenta que la población específica son niños, niñas y adolescentes; en tanto que este facilite la comprensión de la terminología y establezca confianza con los sujetos participantes; al igual que usar estrategias accesibles que propicien la participación de todos y todas en la consolidación de esa transformación.

Siendo el paradigma socio crítico el referente epistemológico de la esta investigación IAP, nos induce a mirar el conocimiento de manera crítica a través de procesos de reflexión y reflexividad, para así llevar a cabo el proceso de auto-

---

<sup>51</sup> Op. Cit.



transformación y transformación, en los sujetos implicados en las distintas estructuras sociales en que se hallan inmersos y dar respuesta a los problemas generados por esas mismas estructuras.

Para trabajar la formación en liderazgo de las y los mediadores escolares de la institución educativa Promoción Social, utilizaremos una metodología la cual nos permita encontrar espacios en que podamos realizar actividades pedagógicas y participativas, donde se presente la posibilidad de formación y autoformación, para lograr los objetivos principales de esta propuesta, es decir, el fortalecimiento del liderazgo presente en las y los mediadores y la potenciación de sus capacidades y habilidades de liderazgo.

Trabajaremos en la construcción de espacios con las y los mediadores tales como:

- Talleres formativos.
- Grupos focales.
- Encuentros de socialización y retroalimentación de las temáticas.
- Actividades pedagógicas de aprender-haciendo.

Para estas actividades, lo principal es tener en cuenta los horarios académicos y de compromisos institucionales de las y los estudiantes para así no interferir en ellos sino por el contrario poder aprovechar aquellos espacios de horas libres, descansos y si es posible lograr mediante el consenso la posibilidad de aprovechar espacios extracurriculares para llevar a cabo el proceso formativo. Contaremos para esta metodología con tres fases:

**FASE 1: DE APROPIACIÓN DEL CONCEPTO DE LIDERAZGO.** Situado desde la concepción de un liderazgo participativo y/o democrático “El líder democrático invitan a otros miembros del equipo a contribuir con el proceso



de toma de decisiones. Esto no solo aumenta la satisfacción por el trabajo sino que ayuda a desarrollar habilidades”<sup>52</sup>.

Actividades:

- Taller de formación: estudiar, revisar y analizar el concepto de liderazgo participativo desde la concepción de varios autores.
- Grupo de discusión: mediante el debate y el intercambio de ideas, socializar que es el liderazgo.
- Encuentro de retroalimentación. Socializar los aprendizajes obtenidos en las actividades anteriores.

## **FASE 2: CONSTRUCCIÓN DEL PERFIL CARACTERÍSTICO DE UN LÍDER-MEDIADOR.**

Identificaremos aquellas características de liderazgo que sugieren las teorías sobre el mismo y a la vez, identificaremos aquellas características que el papel de mediadores les ha permitido desarrollar en temas de liderazgo.

Actividades:

- Documento Audiovisual: actividad tipo cine foro, en la cual mediante la proyección de una película trabajaremos ejemplos de grandes líderes mundiales que marcaron la historia con su liderazgo.
- Grupo focal: encuentro socio-dinámico en el que conversemos sobre que consideraciones existen individualmente sobre las características de un líder.
- Taller: encuentro de taller reflexivo a través del cual sea posible recoger la construcción del perfil de un líder y de un liderazgo grupal.

---

<sup>52</sup> AZABACHE Frank. Liderazgo. publicado el 9 de enero de 2013. Tomado de <http://elliderazgoporfrank.blogspot.com.co>



### **FASE 3: DE AUTO RECONOCIMIENTO Y LEGITIMIDAD DEL LIDERAZGO PRESENTE EN EL GRUPO.**

#### **Actividades:**

- **Expresarte:** La creación de una pequeña obra te teatro o expresión artística, sobre situaciones su experiencia y sus situaciones como líderes.
- **Escucha Mutua:** intercambio de experiencia, opiniones, ideas y reflexiones sobre el liderazgo que ejercen en el papel de mediación.
- **Corcha de retazo:** mediante imágenes ilustrativas se mostrará cómo ha sido el liderazgo que han desarrollado y como el mismo se ha construido.



## 4. DE LOS APORTES, DE LOS APRENDIZAJES, DE LAS RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES FINALES

### 4.1 APORTES AL PROCESO

Al llegar a la institución, encontramos que el grupo de mediación escolar, no estaba trabajando con la misma disciplina y el mismo ritmo pues venían de un periodo de vacaciones, algunas y algunos estudiantes estaban demasiado ocupados con los temas académicos de las pruebas de estado y sus obligaciones y presiones del último año escolar, otros simplemente estaban un poco desmotivados también porque no tenían practicante haciéndoles el acompañamiento debido, por lo que la oficina de mediación poco se abría y no tenían claro el tema de nuevos horarios entre otras cosas; al percatarnos de ello, iniciamos un trabajo de motivación y fortalecimiento interno para las y los integrantes del grupo, tanto mediadores como semilleros, este trabajo consistió entonces en realizar encuentros con ellas y ellos donde empezamos a retomar los horarios, donde mediante el diálogo, la escucha, las dinámicas promovimos un despertar de ese interés que siempre han tenido por este proyecto, realizamos y acompañamos durante varias semanas actividades de saloneo en toda la institución, de tal manera que la comunidad educativa supiera que nuevamente la oficina estaba abierta para atender y para contarles un poco que era mediación a estudiantes nuevos, así como para llevar mensajes de sana convivencia y cultura de paz. Ver anexos.

Trabajamos también con el inicio de las escuelas de formación en liderazgo. Como lo mencionamos anteriormente, este nuevo punto agregado al proyecto, es una propuesta aceptada, que si bien no es desarrollada por nosotras en su totalidad por cuestiones de tiempo, como practicantes tenemos la particularidad de que solo estamos realizando un solo semestre de práctica, y por lo tanto el tiempo para las actividades y de trabajo es muy corto, además de que estamos realizando paralelamente el trabajo de recuperación metodológico y epistemológico del proyecto, sin embargo, logramos construir junto con los mediadores escolares y los semilleros, espacios de encuentro donde iniciamos la puesta en marcha de esta



propuesta y alcanzamos a iniciar las escuelas de formación en liderazgo, conociendo y acercándonos al concepto del mismo, a como lo entendemos, describiendo y reconociendo el tipo de liderazgo que se ejerce dentro del grupo, así como aquellos aspectos que deben mejorar y potenciar más para ser mejores líderes y lideresas de este proyecto.

En este sentido, se trabajó la formación en liderazgo con las y los estudiantes del grupo de mediación, a través de encuentros de talleres y grupos focales, donde la dinámica de aprendizaje fue compartida mediante la metodología de aprender haciendo, es decir, las actividades permitieron que ellos y ellas mostraran los puntos que se iban trabajando como manejo de grupo, liderazgo de procesos, responsabilidad, dirección de grupo y otras habilidades; cabe mencionar que trabajamos 4 encuentros con las y los mediadores donde nos aproximamos a trabajar sobre la fase 1 y parte de las 2; abordando la conceptualización y la caracterización de un liderazgo participativo.

Cabe resaltar entonces que las escuelas de formación de liderazgo no estaban orientadas solo a que ellos fueran buenos líderes y buenas lideresas sino que además aprendieran que ellos y ellas son gestores y promotores del proyecto de mediación en su institución y que tienen todas las capacidades para liderar el mismo, que no es estrictamente necesario que hayan practicantes para que las actividades del grupo puedan funcionar, sino que ellos y ellas son capaces de desarrollar su autonomía y más aún cuando se han formado para ello.



## 4.2 APRENDIZAJES

Ingresar al campo educativo, interactuar con estudiantes, profesores, administrativos y vincularnos a las prácticas institucionales, fue romper el prejuicio que poseíamos sobre el ámbito escolar, considerábamos que este campo no cumpliría con nuestras expectativas, en términos del quehacer del Trabajo Social. Pero al llegar a la institución Promoción Social nos dimos cuenta de la importancia que se le otorga a la profesión de trabajo Social en el departamento de bienestar estudiantil, es significativo ver el respeto y la representatividad que tiene nuestra profesión en la Institución; es entonces donde la percepción que teníamos sobre el trabajo social en el campo educativo quizá por nuestras experiencias personales, empieza a transformarse. Fue este el primer encuentro y la primera desconstrucción, partir de vaciar nuestras ideas preconcebidas y atrevernos a conocer y comprender la realidad.

Durante nuestro tiempo de estadía en este campo de prácticas, situamos e identificamos la experiencia como un encuentro de aprendizaje que nos permitió no solo la confrontación de la formación teórica como trabajadoras sociales con la realidad del quehacer, sino también un aprendizaje y crecimiento como personas, un encuentro primeramente con nosotras como seres construidos política y socialmente. A pesar de que solo realizamos un semestre en el campo, cosa que no es común según nuestra dinámica institucional ya que lo reglamentado son 2 semestres de practica intensiva en el mismo lugar de prácticas, sentimos que ha sido un encuentro satisfactorio desde ambas partes, llegar a este lugar de prácticas, poder continuar y contribuir a un proceso sólido y sostenible que procura fortalecerse cada momento, es sin duda enriquecedor.

Encontramos una realidad que nos permitió adentrarnos en ella desde la construcción mutua de saberes, es gratificante cuando más allá de impartir conocimiento, las relaciones permiten romper las dinámicas establecidas de autoridad y los roles de poder para co-crear espacios democráticos donde la



participación, el diálogo, la escucha y el compartir de saberes y experiencias hacen posible el reconocimiento sujeto-sujeto como eje central de las relaciones establecidas.

Cabe mencionar también lo importante que se torna para nosotras poder hacer parte de un proyecto de transformación de conflictos mediante la mediación; siendo este un tema que en la actualidad nacional de nuestro país toca y permea todas las esferas profesionales, creemos que esta oportunidad nos regala cierta ventaja a la hora de pensarnos como parte de la nueva generación de profesionales que tiene el compromiso de apostarle a la construcción de una cultura de paz y al trabajo del pos conflicto, entendiendo y configurando desde la profesión en este caso trabajo social, los conflictos como posibilidad de generar transformación y de construir a partir de los mismos.

#### **4.3 RECOMENDACIONES**

- Primeramente, consideramos necesaria la continua vinculación de practicantes de Trabajo Social a la institución que puedan continuar con el curso del proyecto, además de esto sería muy pertinente que esas practicantes no sean enviadas al azar, sino que teniendo en cuenta la importancia del proyecto, los frutos que ha dado, esas practicantes, sean estudiantes empáticas con inclinación a trabajar con jóvenes y con grupos, para poder hacer buenos aportes al proceso y que conozcan previamente el mismo y se muestren interesadas por hacer parte de él, esto sin duda permitiría mayor enriquecimiento con el proyecto y mayor compromiso por continuar lo que desde el grupo de la investigación de la Universidad de Cartagena se empezó.
- Sugerimos retomar, las escuelas de liderazgo como escenario para la formación de las y los mediadores, la cual quedó en su diseño inicial,





esperamos entonces sea fortalecida en el contexto de la práctica profesional de nuevas practicantes.

- Es necesario que el grupo de “ángeles adolescentes” puedan tener participación en otros espacios institucionales, tales como la emisora escolar, actualmente la emisora solo se utiliza para poner música en los descansos, sería muy pertinente si las y los mediadores tuvieran un espacio en la misma una o dos veces a la semana y utilizaran eso como medio de comunicación con toda la institución. Éste sin duda es un espacio idóneo para llegar a la comunidad escolar con mensajes producidos desde la mediación y como una forma de pedagogizar el proyecto. Recomendamos que éste proyecto de Mediadores escolares y emisora sea tenido en cuenta por el Programa de Comunicación Social de la U ya que sería importante posibilidad para los Programas de Trabajo Social y Comunicación de trabajar articuladamente en el escenario de la escuela.
- Una tarea importante que no puede dejarse de lado es el acompañamiento a los niños y niñas “semilleritos”, ellos y ellas sin duda necesitan más atención y más motivación.
- Trabajo Social ha cumplido una labor significativa en la Institución, ya que se tiene como la única disciplina de las Ciencias Sociales encargada de direccionar el departamento bienestar estudiantil, esto más que enorgullecer hace dar cuenta del gran compromiso que se tiene en este campo y de la responsabilidad que se debe asumir como profesional para enfrentar cada una de las situaciones; sin embargo no podemos dejar de hacer una crítica constructiva a la institución, ya que la misma situación actual de la institución está demandando una interdisciplinariedad.



#### 4.4 CONCLUSIONES FINALES

El finalizar este trabajo de recuperación reflexiva y nuestra propuesta, terminamos nuestras prácticas profesionales en este campo, mirando hacia atrás y revisar un poco no solo lo que le hemos aportado al proyecto de mediación escolar y al departamento de bienestar estudiantil en la institución educativa Promoción Social, sino lo que este proceso nos aportó a nosotras como profesionales; podemos decir sin duda alguna que no somos las mismas que entramos a este sitio de prácticas, ahora tenemos nuevos saberes, nuevas posturas e inclusive nuevas maneras de concebir muchos aspectos de la vida cotidiana y profesional. Nuestro trabajo estuvo acompañado de un sentimiento de amor y de cariño a quienes permitieron hacer esto posible.

De la experiencia se concluye que de todo este proceso fue sin duda de los más enriquecedores, se adquirió experiencia profesional de todo el trabajo que se hace desde esta área con el individuo, con la familia, con la institucionalidad, con los grupos, entre otros. Afirmamos la importancia y lo vital que es el papel de la familia en los y las niñas y jóvenes, a su vez como eso influye en su rendimiento escolar. Es entonces, trabajar paralelamente con las familias de los estudiantes, en busca del fortalecimiento de los lazos afectivos y la responsabilidad que tiene la familia en la formación integral de sus hijos.

En cuanto al proyecto de mediación escolar, el cual fue nuestro trabajo primordial confiamos en que se siga configurando como un proceso abierto y transformador que se enriquece en cada momento y que brinda la oportunidad en contextos como este de enfrentar la cotidianidad de una manera diferente y con oportunidad de sacar lo mejor de ellos. Rescatamos la pertinencia del proyecto en las instituciones de la ciudad, teniendo en cuenta el contexto en el que nos encontramos y la coyuntura por la que estamos atravesando, es totalmente válido que proyectos de este tipo sean aplicados en las instituciones, precisamente de los niños y jóvenes, del ahora dependen las generaciones futuras, que construyan paz y convivencia



con sus pares. Se hace necesario que se sigan pensando estrategias como estas, el conflicto está a la orden del día y su transformación puede ser útil para entenderlo, comprenderlo y aprovecharlo.

Desde lo particular, este proyecto y el acompañamiento que realizamos al mismo, nos ha permitido una nueva perspectiva tanto personal como profesional, en cuanto al abordaje de los conflictos, hoy entendemos y reconocemos que los conflictos posibilitan emerger ideas y aprendizajes fundamentales que solo son visibles cuando utilizamos el dialogo, el consenso y la mediación.

En últimas podemos decir que nos sentimos complacidas y satisfechas con lo que pudimos lograr, nuestro trabajo fue con mucho empeño y esfuerzo, a pesar de los limitantes como el tiempo y que en muchas ocasiones nos sentimos sobre cargadas, creo que logramos nuestros objetivos y el cumplimiento de los intereses tanto de la institución educativa Promoción Social, como de nosotras en calidad de estudiantes; uno de los miedos que teníamos era que solo un semestre no sería suficiente para hacer muchas cosas y efectivamente nos quedan muchas ideas sin cumplir y muchos expectativas, pero logramos también mucho más de lo que nos habíamos propuesto.



Universidad  
de Cartagena  
Fundada en 1827

Acreditación Institucional de Alta Calidad  
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional



## BIBLIOGRAFÍA

ANDERSON, Robert. Consenso y conflicto: la dimensión política de la sociología PDF.

ARENAS, Miguel. Un acercamiento sociológico a las formas de acción e intervención social y acción social proyectada. Papeles

AZABACHE Frank. Publicado el 9 de enero de 2013 Tomado de <http://elliderazgoporfrank.blogspot.com.co>. Recuperado el 03 de octubre de 2016.

BALCAZAR, Fabricio. Investigación acción participativa (IAP): Aspectos conceptuales y dificultades de implementación. Fundamentos en humanidades Universidad Nacional de San Luis Año IV - N° I/II (7/8) 2003 PDF. Recuperado el 06 de octubre de 2016.

BONILLA, Patricia; Curvelo, Yaroslai; Jiménez, Xiomara; Torres C, V; UMBA P, F. 2005. El método de trabajo social en grupo en los proyectos de intervención de práctica de entrenamiento profesional. Bogotá, CO. Universidad de la Salle 377 p.

CONETS: el Trabajo Social en Colombia, tomado de: <http://www.consejonaionaldetrabajosocial.org.co> recuperado el 21/11/2016

DE ARMAS, Manuell. La mediación en la resolución de conflictos. Raco Revistes catalanes Amb Accés Obert, (Educar Vol.32). 2003. <<http://educar.uab.cat/article/view/294>>. Fecha de acceso: 17. Oct.- 2016.

EGUÍA, Amalia. y ORTALE, Susana. Programas sociales y participación. Cuestiones de Sociología. Revistas de Estudios Sociales. Nª 4- invierno 2007 – ISSN N° 1668-1584.

En el Albor de la Mediación. Cap. II Línea Base. P. 48.

FRIED, Dora. Diálogos generativos ISBN978-84-9849-180-7. 2008. pág. 17-48.  
R.W, Anderson Consenso y conflicto: la dimensión política de la sociología. PDF.

Fuente primaria: Formatos de Entrevistas realizadas a los miembros del grupo de mediación, durante el mes de Octubre 2016

Fuente Primaria: Relatos Narrados por miembros del grupo de mediación, durante el mes de Octubre 2016.

GERGEN Kenneth. Construcciónismo social, aportes para el debate y la práctica / Kenneth Gergen; traductoras y compiladoras, Ángela María Estrada Mesa, Silvia Diazgranados Ferráns — Bogotá: Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Psicología, CESO, Ediciones Uniandes, 2007 PDF.



GIROL, Lidia. Historicidad y temporalidad de los conceptos sociológicos 2011. Revista DialNet.PDF.

GODOY, Odín. Método integrado de trabajo social 2016 PDF.

GÓMEZ, Carlos. Liderazgo: conceptos, teorías y aspectos relevantes. [http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos\\_hispanoamericanos\\_psicologia/volumen2\\_numero2/articulo\\_5.pdf](http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen2_numero2/articulo_5.pdf). 2016

Grupo de Trabajo de KU para la Salud y el Desarrollo. (2016). Capítulo 18: Analizar problemas comunitarios, y diseñar y adaptar intervenciones comunitarias: Universidad de Kansas. Obtenido el 09 de 2016, de la Caja de Herramientas Comunitarias <http://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/analizar/donde-empezar/enfoques-participativos/principal>.

KISNERMAN, Natalio. Servicio Social de Grupo. Una respuesta a nuestro tiempo. 1968. Cuarta ed. 1978.

KONOPKA, Gisella. Trabajo Social de Grupo 1968. Pág. 51.

LEAL, Gloria. Malagón, Edgar. Historia del trabajo social en Colombia: de la doctrina social de la iglesia al pensamiento complejo PDF.

LEÓN, Melissa. Sistematización de logros y desafíos del proyecto Mediadores y mediadoras escolares. 2015. universidad de Cartagena facultad de ciencias sociales y educación, programa de trabajo social.

LOZANO, Carlos A, la paz es el camino. Editorial Teoría y Praxis, fundación Semanario Voz ISBN 978-958-59002-3-3 2016.

LEWIN, Kurt. Cómo se constituyen los grupos. Disponible en internet: [http://www.psicologiagrupal.cl/documentos/articulos/lewin\\_freud.html](http://www.psicologiagrupal.cl/documentos/articulos/lewin_freud.html).

MASTRANGELO, Rosa. Acerca del objeto del Trabajo Social. Buenos Aires-México. 2002.

MEJÍA, Marco Raúl CONSTRUIR EDUCATIVAMENTE EL CONFLICTO. HACIA UNA PEDAGOGÍA DE LA NEGOCIACIÓN CULTURAL Nómadas, núm. 15, octubre, 2001, pp. 24-39 Universidad Central Bogotá, Colombia PDF.

MIS, Manuel. ¿Qué es el trabajo social con grupo? Recuperado el julio 23 de 2016, tomado de <http://www.fcpolit.unr.edu.ar/trabajosocial1/files/2013/06/TSG.pdf>.

MOORE, Christopher. El proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos. Ediciones Granica, Barcelona, 1995 PDF.

Reseña histórica del manual de calidad de la institución educativa Promoción Social, versión 02. Código: Mn-GCA- 001



**Universidad  
de Cartagena**  
Fundada en 1827

Acreditación Institucional de Alta Calidad  
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional



RODRÍGUEZ, Gregorio; Gil, Javier y García Eduardo. Metodología de la Investigación Cualitativa Editorial Aljibe, Málaga 1996. PDF.

ROZAS, Margarita. La intervención profesional en relación con la cuestión social; el caso de Trabajo Social.

TELLO, Nelia. Modelos de Trabajo Social. Notas para su discusión. En: Revista UNAM. México. 2000.

TORRES, Ginger. Modelos pedagógicos. Disponible en internet:  
<https://gingermariatorres.wordpress.com/modelos-pedagogicos/>

URQUIJO, Martín. La Teoría De Las Capacidades En Amartya Sen-5010857.pdf recuperado el 04 de agosto de 2016.

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA. Acuerdo N° 16 -CS- mediante el cual se reglamentan las prácticas y pasantías de la UDEC PDF.

[www.unicartagena.edu.co/index.php/universidad/institucion](http://www.unicartagena.edu.co/index.php/universidad/institucion).

VASCO, Verónica. Mediadoras y mediadores escolares. Institución educativa de promoción social, 2014. Trabajo de grado para optar por el título de trabajadora social. PDF

WILSON, Gertrude y RYLAND, Gladys. Citado por: MOIX MARTÍNEZ, Manuel. ¿Qué es el trabajo social con grupos? Disponible en internet:  
[www.fcpolit.unr.edu.ar/trabajosocial1/files/2013/06/TSG.pdf](http://www.fcpolit.unr.edu.ar/trabajosocial1/files/2013/06/TSG.pdf)

ZULETA, Estanislao, la posibilidad del conflicto, el desafío de pensar América Latina. Universidad de Pittsburgh. PDF.

ZULETA, Estanislao. *Sobre la guerra* en: Elogio de la Dificultad y otros ensayos. Cali: Fundación Estanislao Zuleta, 2001. Pg. 73.



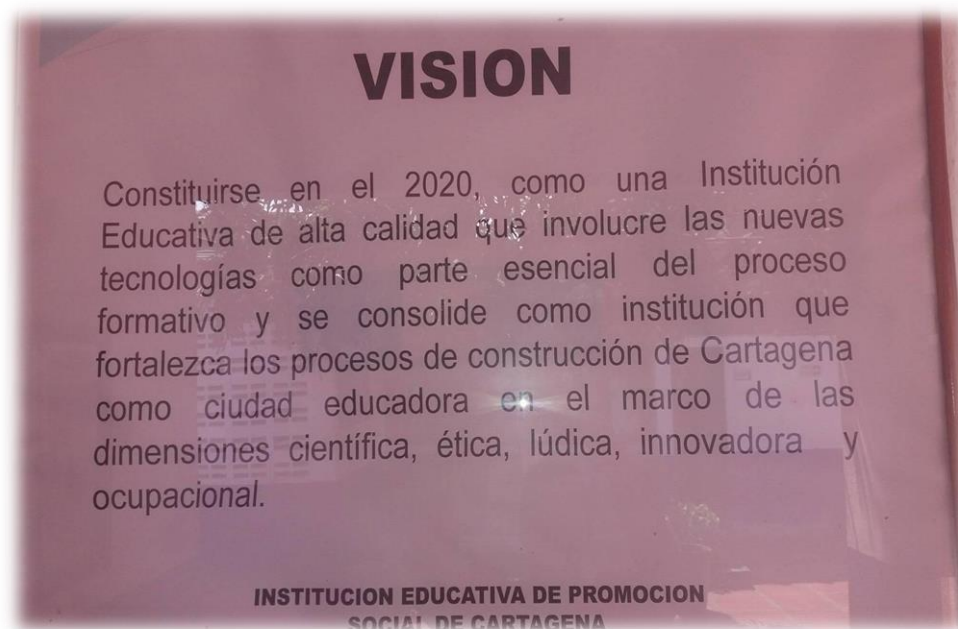
## ANEXOS

### Anexo A. MISIÓN Y VISIÓN DE LA INSTITUCIÓN.

#### Misión de la I.E.P.S



#### Visión de la I.E.P.S





## ANEXO B. OFICINA DE MEDICACIÓN







## ANEXO C. SALONEO GRUPO DE MEDIACIÓN JORNADA DE LA MAÑANA





## ANEXO D: SALONEO DE MEDIACIÓN JORNADA DE LA TARDE.





**Universidad  
de Cartagena**  
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad  
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

## ANEXO E. ESCUELA DE LIDERAZGO 1





# ANEXO F. ESCUELA DE LIDERAZGO 2





## ANEXO G. FORMATO DE ENTREVISTA A MEDIADORES

### ENTREVISTA A LOS MEDIADORES ESCOLARES, A PARTIR DE SU EXPERIENCIA EN SU LABOR COMO MEDIADORES DEL PROYECTO “ÁNGELES ADOLESCENTES”

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

Edad: \_\_\_\_\_

Grado: \_\_\_\_\_

Tiempo de estadía en el grupo de mediación: \_\_\_\_\_

1. ¿Qué te motivó a hacer parte del proyecto de mediación?

---

---

---

---

2. ¿Cómo entiendes el concepto de mediación, desde tu experiencia?

---

---

---

---

3. ¿Que ha sido lo que te ha motivado a permanecer en el grupo de mediación?

---

---

---

---



4. ¿Qué características o habilidades especiales consideras que has desarrollado a lo largo del proyecto de mediación?

---

---

---

---

5. ¿Durante tu experiencia cuales han sido los conflictos más frecuentes?

---

---

---

---

6. ¿Cómo describes el panorama institucional antes y después del Proyecto de mediación?

---

---

---

---

7. ¿De qué manera ha influido este proyecto “Ángeles Adolescentes” en la institución?

---

---

---



8. ¿Sientes o crees que pertenecer al grupo de mediación ha aportado en algún aspecto de tu vida personal y/o estudiantil?

Si: \_\_\_\_\_

No: \_\_\_\_\_

9. ¿Cuáles han sido esos aportes?

---

---

---

---

10. ¿Cuál ha sido el aprendizaje más significativo en tu labor como mediador?

---

---

---

---

11. ¿Crees que el proyecto debería seguirse ejecutando en la institución? ¿Por qué?

---

---

---

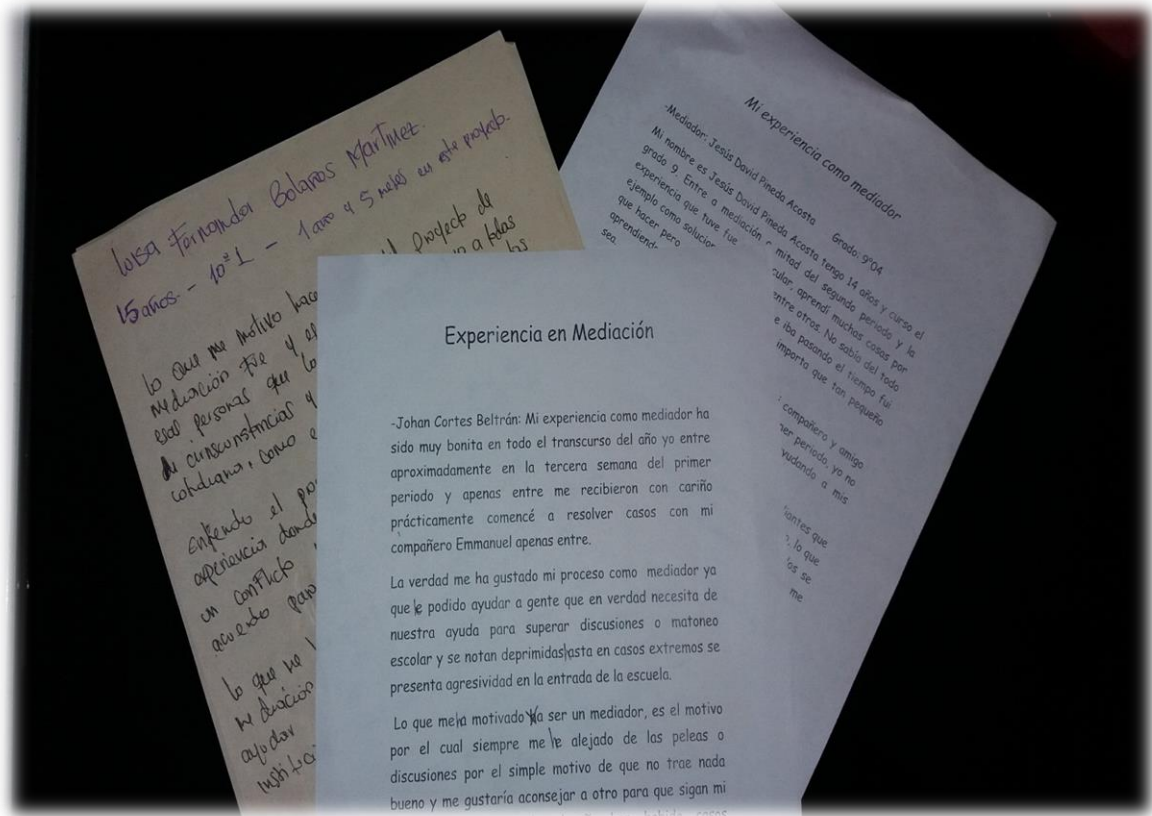
---

\_\_\_\_\_  
Firma Entrevistado

\_\_\_\_\_  
Firma Entrevistadoras



## ANEXO H. RELATOS DE MEDIADORES









**Universidad  
de Cartagena**  
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad  
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

## ANEXO I. FORMATO DE ACTA DE MEDIACIÓN

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA PROMOCIÓN SOCIAL			
	GESTIÓN DE CONVIVENCIA			
	ACTA DE MEDIACIÓN			
	CÓDIGO: F-GC-010	VERSIÓN :02	VIGENCIA: 21-11-11	

NOMBRES Y APELLIDOS DE LOS PARTES EN CONFLICTO

---



---



---



---

IDENTIFICACIÓN DE LOS MEDIADORES

---



---



---

MOTIVO DE CONSULTA

---



---



---

HECHOS

PRIMERO

---



---



---



---



**SEGUNDO**

---

---

---

---

**OTROS**

---

---

---

---

**PRETENSIONES**

---

---

---

---

**ACUERDOS A LOS QUE SE LLEGO**

---

---

---

---

**FIRMA DE LAS PARTES**

---

---

---

**MEDIADORES ESCOLARES**

---

---

---