

**SISTEMATIZACIÓN: *LA PARTICIPACIÓN* EN EL PROCESO DE  
CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE MEDIACIÓN ESTUDIANTIL PARA LA  
PROMOCIÓN DE LA SANA CONVIVENCIA Y CULTURA DE PAZ EN LA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA SOLEDAD ACOSTA DE SAMPER**

**JENNIER ÁLVAREZ CASTILLO**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACION  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL**

**2019**

**SISTEMATIZACIÓN: *LA PARTICIPACIÓN* EN EL PROCESO DE  
CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE MEDIACIÓN ESTUDIANTIL PARA LA  
PROMOCIÓN DE LA SANA CONVIVENCIA Y CULTURA DE PAZ EN LA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA SOLEDAD ACOSTA DE SAMPER**

**Trabajo de Grado para optar al título de  
Trabajador Social**

**JENNIER ÁLVAREZ CASTILLO**

**Tutora**  
**JULIA ISABEL DURAN RIVERA**  
Trabajadora Social Magister en Proyecto de Desarrollo Social

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACION  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL**

**2019**

## **AGRADECIMIENTOS**

La autora expresa sus agradecimientos a:

A Dios por ser mi guía y fortaleza en cada momento de mi vida.

A mi madre por sus sacrificios para poder brindarme todo lo necesario para llevar a cabo cada uno de mis propósitos, por impulsarme y apoyarme en cada paso que doy, por inculcarme el deseo de superación y lucha constante en toda ocasión.

A mis abuelos por la crianza, los buenos valores y por todo el amor que me brindaron, por su apoyo y ser mi motor en este proceso.

A todas las personas que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

## CONTENIDO

RESUMEN	10
INTRODUCCIÓN	11
<b>1. CONTEXTOS INSTITUCIONALES</b>	<b>12</b>
1.1 UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	12
1.1.1 Facultad de Ciencias Sociales y Educación	13
1.1.2 Programa de Trabajo Social	13
1.2 INSTITUCIÓN EDUCATIVA SOLEDAD ACOSTA DE SAMPER	15
<b>2. PROYECTO DE SISTEMATIZACIÓN</b>	<b>18</b>
2.1. PREGUNTAS PROBLEMAS	18
2.2.ANTECEDENTES	18
2.3. JUSTIFICACIÓN	21
2.4. OBJETIVOS	22
2.4.1 Objetivo General	22
2.4.2 Objetivos Específicos	22
2.5 REFERENTE LEGAL : La Participación como un Derecho	26

2.6 MARCO DE REFERENCIA	24
2.7 METODOLOGÍA	27
2.7.1 La Sistematización y la Producción del Conocimiento	29
3.7.2 Diseño de Técnicas	30
3.7.3 Ruta Metodológica	31
<b>3. LA TEORIA: FUNDAMENTOS PARA LA INTERVENCIÓN</b>	<b>32</b>
3.1 EL CONFLICTO, UN CONSTRUCTO TEÓRICO	33
3.2. TEORÍA DEL CONFLICTO EN CIENCIAS SOCIALES	35
3.3. METODOLOGÍAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS	38
3.4 EL CONFLICTO DESDE LA INTERVENCIÓN DE -TRABAJO SOCIAL	43
<b>4. LOS DIAGNÓSTICOS: BASE DE LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL</b>	<b>32</b>
4.1. MACRO CONTEXTO	48
4.2. MICRO CONTEXTO: DIAGNOSTICO PARTICIPATIVO IESAS	
¡Error! Marcador no definido.	
<b>5. LA PROPUESTA DE INTERVENCION: UNA APUESTA A LA PARTICIPACIÓN</b>	<b>61</b>
5.1 METODOLOGÍAS PARTICIPATIVAS PARA LA TOMA DE DECISIONES	65
5.1.1 LA METODOLOGÍA DEL MARCO LÓGICO	61
5.1.2 INVESTIGACIÓN ACCIÓN PARTICIPATIVA (IAP)	62
5.2 TÉCNICAS DE INTERVENCION PARTICIPATIVAS	64
5.2.1 Árbol de problemas y de objetivos	
5.2.2 El Árbol de Objetivos	
<b>6, RESULTADOS DEL PROYECTO</b>	
6.1 CONFORMACIÓN DEL GRUPO DE MEDIADOR	68
6.2 ACIERTOS Y DESACIERTOS DEL PROCESO	75

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
BIBLIOGRAFÍA	80
ANEXOS	86

-

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Antecedentes de la Sistematización .....	19
Tabla 2. Matriz comparativa marco lógico – investigación acción participativa .....	63
Tabla 3. Priorización de objetivos .....	67
Tabla 4. Matriz marco lógico .....	68

## LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1.Ruta metodológica.....	32
Gráfica 2.Percepción del entorno escolar y ambiente educativo .....	55
Gráfica 3.Tipos de violencia más comunes en la escuela .....	56
Gráfica 4.Formas de solución de conflictos utilizadas por los estudiantes .....	58
Gráfica 5.Reacciones de los estudiantes ante una situación conflictiva .....	59
Gráfica 6.Conocimiento acerca de casos de violencia escolar en la institución.....	59
Gráfica 7.Percepción entorno escolar y ambiente educativo .....	72

## LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1.Actitudes frente al conflicto .....	42
Imagen 2.Disminución en matoneo escolar según resultado de las pruebas saber 2012 y 2015 en noveno grado .....	50
Imagen 3.Matoneo en los colegios de colombia .....	51
Imagen 4.Árbol de problema.....	65
Imagen 5.Árbol de objetivos.....	66





## **RESUMEN**

Esta sistematización está basada en la recopilación del proceso de intervención realizado en la Institución Educativa Soledad Acosta de Samper, para la conformación del Comité de Mediación Estudiantil para la Promoción de la Sana Convivencia y la Cultura de Paz. En ella se muestran las diferentes metodologías y técnicas retomadas para el desarrollo de la intervención, así como las diferentes teorías del conflicto que sustentaron esta reflexión con el objetivo de construir conocimiento crítico y aportar a una temática compleja, como el conflicto y la violencia, buscando promover así escenarios de cambio y transformaciones como son las entidades escolares, desde el accionar profesional de trabajo Social.

## INTRODUCCIÓN

Enfrentarse de manera directa a las distintas problemáticas presentes en la sociedad es quizá el punto más significativo de la profesión de Trabajo Social, es allí donde se aplica lo aprendido. La práctica profesional se concibe como una actividad pedagógica que articula la formación del estudiante, con las distintas áreas en la cual se va a desenvolver un trabajador social, donde tendrá una permanente interacción con las distintas problemáticas y realidades sociales existentes.

A lo largo de la dinámica de las prácticas pude participar activamente de distintas actividades que se realizaron tales como: encuentros de convivencia, escuela de padres, actividades para la prevención de embarazo a temprana edad, el manejo de conflictos y la violencia escolar esta última temática vendría a ser el eje de esta sistematización.

Es así como en el presente trabajo se muestra una recopilación del proceso de intervención realizado en la Institución Educativa Soledad Acosta de Samper, para la Conformación del Comité de Mediación Estudiantil para la Promoción de la Sana Convivencia y la Cultura de Paz.

El mencionado proceso se inició con un diagnóstico de la Institución para conocer las dinámicas y formas de relacionamiento de los estudiantes, posterior a esto se finaliza con la formulación de un proyecto para intervenir la problemáticas de violencia escolar y algunas reflexiones sobre el proceso y acciones de mejora.

Esta sistematización está basada en la recopilación de información a través de la observación, revisión de documentos de la institución educativa, tales como el observador estudiantil, donde queda registrando la problemáticas de los alumnos y el seguimiento que se les realiza a los mismo , encuestas y entrevistas semi-estructuradas.

## 1. CONTEXTOS INSTITUCIONALES

### 1.1. UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

La universidad de Cartagena cuenta con un gran reconocimiento a nivel regional y nacional debido por su aporte de profesionales a la sociedad que cada día se siguen destacando en el mundo, así mismo cuenta con una gran trayectoria que le permite contribuir y dar apoyo a las distintas instituciones y comunidades que lo necesitan para hallar soluciones a su problemáticas.

- **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 profesional 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.
- **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.

Para lograr su misión, la Universidad de Cartagena cumple con los siguientes objetivos:

- Impartir educación superior como medio eficaz para la realización plena del hombre colombiano, con miras a configurar una sociedad más justa, equilibrada y autónoma, enmarcada dignamente dentro de la comunidad internacional.
- Elaborar y proponer políticas, planes, programas y proyectos orientados a resolver problemas regionales de la comunidad en su área de influencia y participar en ello.
- Establecer una política permanente de orientación docente y capacitación profesional, la cual debe fomentar el desarrollo personal, la práctica de la enseñanza y la investigación, en busca de un mejoramiento de la calidad institucional.
- Propiciar el intercambio científico, tecnológico y cultural, con el propósito de mantener una actualización permanente que garantice la adecuada orientación del desarrollo de la región Caribe y del país.

### **1.1.1 Facultad de Ciencias Sociales y Educación<sup>1</sup>**

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 participativa articulando la investigación y la proyección social.

### **1.1.2 Programa de trabajo Social<sup>2</sup>**

La Universidad de Cartagena desde el programa de Trabajo Social forma profesionales críticos y propositivos frente a las realidades sociales, los cuales

---

<sup>1</sup> UNIVERSIDAD DE CARTAGENA, Reglamento General de la Práctica, Facultad de Ciencias Sociales y Educación. Cartagena –Colombia 2015. Disponible en:  
<http://cienciassocialesyeducacion.unicartagena.edu.co>

<sup>2</sup>UNIVERSIDAD DE CARTAGENA, Programa Trabajo social. Cartagena –Colombia 2016 Disponible en:  
<http://cienciassocialesyeducacion.unicartagena.edu.co/index.php/programas/pregrados/programatrabajo-social>

contribuyan a la creación de alternativas de solución a los problemas sociales, generando procesos participativos a partir de las cuales las comunidades, sean artífices de su propia transformación y desarrollo, en ese sentido la Institución Educativa Soledad acosta de Samper apunta a la formación de estudiantes con grandes bases éticas, morales y humanistas útiles a la sociedad. De esta manera se genera una ayuda mutua entre las dos instituciones, desde institución se forman los estudiantes con buenas bases de conocimiento, los cuales serán los profesionales que necesitan la ciudad y el país que se formaran probablemente en universidades como la universidad de Cartagena.

- **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.
- **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
- **Objetivos:**

- Formar trabajadores(as) sociales idóneos(as), que puedan desempeñar su profesión de manera individual y como miembros de equipos interdisciplinarios.
- Propiciar los espacios para el desarrollo de un cuerpo docente interesado en la enseñanza del trabajo social como profesión.
- Promover la investigación de lo social en la región y el país, para diseñar y ejecutar propuestas dirigidas a su mejoramiento desde el trabajo social
- Proporcionar a entidades gubernamentales, privadas, ONG y comunidad en general asesoría e intervención directa del trabajo social a través de las prácticas académicas y la investigación de docentes y estudiantes.
- Contribuir a la actualización profesional permanente de sus egresados y de profesionales de áreas afines.

## **1.2. INSTITUCIÓN EDUCATIVA SOLEDAD ACOSTA DE SAMPER**

La institución educativa Soledad Acosta de Samper (sede principal- bachillerato) es una institución pública. Se encuentra ubicada en el barrio Blas de Lezo de la localidad 3 “industrial y de la bahía” en la Unidad Comunal 12. Dicha institución funciona con doble jornada académica -mañana y tarde-, con los grados de 6° a 11°. Los grados de primaria se encuentran en la sede del barrio la Consolata.

En el año 2016 la población estimada para la Institución es alrededor de más de 1000 estudiantes para ambas jornadas, la psico-orientadora de la jornada de la mañana es Zoila Pereira Santamaría, expresa que la institución cuenta con niñas, niños y jóvenes habitantes de barrios aledaños, como San Fernando, Jardines, Blas de Lezo y Consolata; y también otros barrios como Nuevo bosque, el Campestre, que son barrios pertenecientes a los estratos uno, dos y algunos pocos de estrato tres de la ciudad.

**Reseña histórica.** Ante la necesidad de la población femenina deseosa en cursar carreras universitarias, el gobierno departamental creó la Universidad Femenina que funcionó principalmente con las escuelas de Comercio, Promoción Social,

Trabajo y Delineante de Arquitectura. Luego, esta institución, pasó a manos del Gobierno Nacional y cambió su nombre por el de Colegio Mayor de Bolívar, de cuyo seno nació nuestro Liceo cuando el Consejo Directivo del Consejo Mayor mediante acuerdo No. 01 del 21 de enero de 1949, creó el Liceo de Bachillerato, que empezó a laborar con un curso; primero 20 alumnas que diera su primera promoción en 1955.

Este Liceo estuvo bajo la tutela del Colegio Mayor hasta el mes de Noviembre de 1963, cuando por Resolución del Ministerio de Educación se separa y recibe el nombre de Liceo Nacional Femenino Soledad Acosta de Samper. Sin embargo, el sentir popular siguió llamándolo Universidad Femenina, o simplemente La Femenina. Más tarde, por Resolución 0849 del 30 de mayo del 2002, por lo cual se fusionan unas Instituciones Educativas: Emiliano Alcalá Romero (ubicado en el barrio Socorro) Ana María Pérez de Otero (ubicado en el barrio Socorro) y la escuela Mixta de San Fernando (San Fernando) Siendo la sede principal la Institución Educativa Soledad Acosta de Samper, con carácter mixto, iniciándose con la presencia de varones en los grados sextos a partir del año 2003, ofreciendo los niveles de Educación Preescolar, Básica y Media y cuya sede de Bachillerato se encuentra ubicada geográficamente en el barrio Blas de Lezo en la localidad Industrial y de la Bahía de la zona sur occidental de la ciudad.

En el año 2004 se emprende el proyecto “dejando Huellas” liderado por la licenciada Ana Otilia Marrugo De Voz, los estudiantes y directores de los grupos 11° Quienes son recursos de actividades diversas dejan a la institución el patio de banderas, una tarima con techo para los diferentes eventos culturales – cívicos y sociales que se efectúen en la institución. En el año 2010 celebro sus 61 años de vida académica, tiempo en el cual ha cosechado muchos triunfos, entre los que se destacan el premio de PEI Sobresaliente que concedió el Ministerio de Educación Nacional en el año 1998, Orden del Congreso de Colombia en el grado de Cruz de Encomendador en el año 2001, Mejor Institución Distrital concedido por Alcaldía



Distrital de Cartagena y los reiterados puestos ocupados en las Pruebas Ices, donde ha alcanzado el nivel Superior.

De igual manera, hace parte de la historia y de los éxitos del Colegio, su gran figuración en el deporte y la cultura, destacándose su cabildo de gran colorido y sentido histórico y sus grandes triunfos obtenidos en disciplinas como el Basquetbol y el Voleibol de gran figuración en la Ciudad y el Departamento. En el mes de enero de 2013 se construyen dos aulas para la ampliación de la cobertura estudiantil; estas dos aulas fueron el esfuerzo de la rectora de la institución, junta directiva, de la asociación de padres de familia, aporte de los docentes, actividades y colaboración de editoriales. Actualmente la institución ofrece los niveles de educación preescolar, básica y media.

Como se pudo observar las dos Instituciones por su vocación de servicio y compromiso con el ámbito educativo aunaron esfuerzo e hicieron posible el diseño y ejecución del proyecto *Conformación del comité de mediación estudiantil para la promoción de la sana convivencia y cultura de paz en la Institución Educativa Soledad Acosta de Samper*, por parte de Jennifer Álvarez pasante de Trabajo Social, objeto de la presente sistematización.

## 2. PROYECTO DE SISTEMATIZACIÓN

### 2.1. PREGUNTAS PROBLEMAS

¿Qué papel jugó el componente *participación* en la estrategia metodológica que siguió el proceso de conformación del Comité de Mediación estudiantil en Institución Educativa Soledad Acosta de Samper?

#### Sub preguntas

- ¿Qué importancia tuvo el diagnóstico participativo en el proceso de toma de decisiones para la intervención profesional de Trabajo Social?
- ¿Cuáles fueron las teorías pertinentes para el objetivo del trabajo social en la mediación de conflictos?
- ¿Cuál fue la importancia de las estrategias de intervención participativas en el proceso de construcción del comité de mediación estudiantil?

### 2.2 ANTECEDENTES

Para avanzar en el proceso de desarrollo del presente documento, se hizo necesario indagar sobre estudios relacionados con la construcción de paz, violencia escolar y la solución pacífica de los conflictos en las instituciones educativas.

A continuación se citan algunos artículos, investigaciones, que se han realizado para comprender la problemática de la violencia al interior de las escuelas, las cuales se convirtieron en un gran referente para el desarrollo de la intervención profesional realizada desde el campo del trabajo social en las IESAS.

Tabla 1. Antecedentes de la Sistematización

Fuente	Año	Título	Autor	Pais/ciudad	Descripción
Trabajo de grado “ Universidad de Cartagena”  Facultad de ciencias sociales y educación	Cartagena , 2014	Desatando el silencio de la violencia con la voz de títeres “un aporte para prevenir el Bull ying en la institución educativa puerto rey”	Angie Briyith Ruiz Pedroza Marileys del Carmen rebollo Figueroa	CARTAGENA	Sistematización de la estrategia lúdico-pedagógica de Teatro en Títeres en el corregimiento de la Boquilla en la vereda de Puerto Rey, hace un abordaje de las diferentes situaciones cotidianas de violencia escolar presentes en los alumnos de dicha institución educativa Puerto Rey, siendo este un escenario que desencadena la reproducción de problemas familiares no resueltos en los hogares tales como la violencia intrafamiliar, abuso sexual, violencia de género y la pobreza, manifestados en los comportamientos violentos de los niños, niñas y adolescentes.
Revista seres, saberes y contextos	2016 Vol. 1 • N.º especial • jul.-dic. De 2016 • Bogotá, Colombia / ISSN 2500-8463 / pp. 1E7S-2A1U	La violencia en la escuela: un análisis desde las revistas indexadas	Myrian Díaz Rueda  Universidad Distrital Francisco José de Caldas myrindiaz@yahoo.co	Bogotá, Colombia	En este documento la autora realiza un análisis de la problemática de la violencia escolar desde las distintas investigaciones que se han realizado y publicado en revistas indexadas, plantea la discusión de la violencia escolar como una situación cambiante y en la que se han realizado acciones poco fructíferas lo cual complejiza más la intervención, la intención del documento es revisar y analizar los acciones realizadas para aprender de los errores cometidos y poder plantear acciones más efectivas para enfrentar el problema.
Universidad del norte , instituto de estudios en educación	2017	Problemáticas de convivencia escolar en las instituciones educativas del caribe colombiano: análisis desde la pedagogía social para la cultura de paz	Levys Yarima Cabrales Villalba Nelsy Contreras García luz Ángela González romero Yudexy Rodríguez Mendoza	Barranquilla Colombia	Este documento es una investigación diagnostica de las problemáticas educativas en diferentes instituciones del caribe colombiano, busca generar aproximaciones y descripciones generales de las principales problemáticas educativas, con el fin de generar propuestas para hacer frente a las problemáticas, se finaliza con la conclusión que las problemáticas encontradas en influyen en la convivencia escolar y que la pedagogía social es la alternativa para el proceso de transformación, que a su vez contribuye a la generación de una cultura de paz.
Tabula Rasa. No.1: 265-278  ISSN 1794-2489	Recibido: julio 10 de 2003	Los conflictos y las formas alternativas de resolución	María Elina Fuquen Alvarado	Bogotá - Colombia,	En este artículo la autora hace un análisis de las distintas formas como se producen los conflictos desde las frustraciones , análisis del contexto socio familiar hasta el estudio de las incompatibilidades que producen tensiones entre los seres humanos , entendiendo el conflicto como algo inherente al naturaleza humana, a partir de ese análisis propones distintas

	Aceptado: octubre 21 de 2003				alternativas de intervención disponibles para abordar la problemáticas interviniendo características, componentes, tipos, niveles y efectos del conflicto mismo, hasta las personalidades conflictivas, y fomentar el desarrollo de estrategias y habilidades para su resolución, a través de formas alternativas como la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje, permitiendo que los actores involucrados sean gestores de cambio.
TESIS DOCTORAL	OURENSE, 2015	violencia escolar: variables predictivas en Adolescentes gallegos	enrique Álvarez róales	Universidad de Vigo España	Este artículo hace un abordaje conceptual de la relación entre conflictividad y educación, mostrando las múltiples dimensiones y variables que configuran la violencia escolar, como mejorar la convivencia en los centros educativos teniendo en cuenta que, si se considera que los contextos escolares son cada vez más diversos, y que aun siendo baja la probabilidad de violencia en los centros Educativos, las expectativas de confrontaciones tienden a ser más elevadas.

Fuente: Fuente: Elaboración de la autora de la Sistematización. 2017

## 2.3 JUSTIFICACIÓN

La presente sistematización se realiza a luz del proceso de intervención llevado a cabo en la IESAS durante transcurso de mis prácticas profesionales, en las cuales logre evidenciar un significativo aumento en los casos de violencia escolar, situación por la cual se realizó un estudio minucioso sobre las distintas formas de solución pacífica de conflictos, de las cuales se escogió la mediación estudiantil como estrategia para afrontar la problemática presente al interior del plantel.

La importancia de la sistematización para trabajo social radica en la historicidad del concepto, el cual ha estado ha estado transversalizado por el pensamiento crítico, el cual a su vez se utiliza comprender la realidad de una manera crítica y recuperar el status científico de la profesión a través de la producción de teoría partiendo de los conocimientos obtenidos en nuestra praxis, recuperándolos, documentarlos de manera ordenada y reflexionando sobre el mismo para extraer aprendizajes , aciertos y desaciertos.

De esta manera en relación a los planteamientos anteriores el presente documento cobra gran importancia en trabajo social y para institución donde se realizó la intervención (IESAS) pues le permite no solo comprender la problemática intervenida, sino continuar el proceso, para dilucidar aciertos y desaciertos, a tener en cuenta para futuras intervenciones.

En conclusión el proceso de sistematización es importante tanto para la institución como para el profesional social, teniendo en cuenta lo planteado; permite ordenar el conocimiento derivado de una experiencia o práctica social y lo contrasta con saberes previos, resalta los aprendizajes y permite compartirlos con otros, brinda insumos para otros procesos como las evaluaciones o las investigaciones, involucra a los actores participantes en la práctica social en un proceso planificado y de diálogo democrático participativo, refleja las dinámicas y las transformaciones que produce una intervención social en sus protagonistas y en su entorno, facilita la

formulación y sustentación de recomendaciones para futuras intervenciones sociales.

## **2.4 OBJETIVOS**

### **2.4.1 Objetivo General**

Destacar el componente *Participación* en el proceso de conformación del Comité de Mediación estudiantil para la promoción de la sana convivencia y cultura de paz en la Institución Educativa Soledad Acosta de Samper.

### **2.4.2 Objetivos específicos**

- Resaltar la importancia del diagnóstico participativo en el proceso de toma de decisiones para la intervención profesional de Trabajo Social
- Comprender desde diferentes teorías e investigaciones el conflicto, la violencia y la mediación al interior de las escuelas.
- Reconstruir en el proceso de intervención realizado para la construcción del comité de mediación estudiantil la importancia de estrategias de intervención participativas.
- Reflexionar sobre los aciertos y desaciertos del proceso de intervención con metodologías participativas, realizado para la construcción del comité de mediación estudiantil para la promoción de la sana convivencia y cultura de paz en la Institución Educativa Soledad Acosta de Samper.

## 2.5 REFERENTE LEGAL: La participación como un derecho

**Ley 1620 del 2013:** Ley de convivencia escolar y formación para el ejercicio de los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar.

El objeto de esta Leyes contribuir a la formación de ciudadanos activos que aporten a la construcción de una sociedad democrática, participativa, pluralista e intercultural, en concordancia con el mandato constitucional y la Ley General de Educación -Ley 115 de 1994- mediante la creación del sistema nacional de convivencia escolar y formación para los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar, que promueva y fortalezca la formación ciudadana y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes, de los niveles educativos de preescolar, básica y media y prevenga y mitigue la violencia escolar y el embarazo en la adolescencia.<sup>3</sup>

**Artículo 5. Principios del Sistema:** Este corresponde a los principios y legalidades que deben contemplar los sistemas educativos, así como la formación para los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar: Entre estos destacamos los siguientes principios que corresponden a los intereses de este proyecto. La **Participación** “los establecimientos educativos deben garantizar el derecho a la participación de niños, niñas y adolescentes en el desarrollo de las estrategias y acciones que se adelanten dentro de los mismos en el marco del Sistema. los diferentes estamentos estatales deben actuar en el marco de la coordinación, concurrencia, complementariedad y subsidiariedad; respondiendo a sus funciones misionales” es así como se cree conveniente en este proyecto fortalecer los escenarios democrático, porque estos son los lugares más visibles que tienen los estudiantes

---

<sup>3</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL- Ley 1620. Ley de convivencia escolar, y formación para el ejercicio de los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar. 2013. VER EN: [https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-327397\\_archivo\\_pdf\\_proyecto\\_decreto.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-327397_archivo_pdf_proyecto_decreto.pdf)

de participación, es muy importante reconocerla desde todas las acciones, esto genera inclusión y sentido de pertenencia por el plantel así como el mejoramiento de las relaciones y vínculos internos.

La **Corresponsabilidad** “La familia, los establecimientos educativos, la sociedad y el Estado son corresponsables de la formación ciudadana, la promoción de la convivencia escolar, la educación para el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los niños” es de vital importancia vincular en este proceso de participación estudiantil, a los padres y docentes que comprenden la comunidad educativa para que haya una corresponsabilidad con los establecimientos educativos y una mayor construcción del tejido social y la **Diversidad** en vista de que todos “los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a recibir una educación y formación que se fundamente en una concepción integral de la persona y la dignidad humana, en ambientes pacíficos, democráticos e incluyentes” en la medida de garantizar espacios institucionales, diversos, incluyentes desde el reconocimiento y con una convivencia sana y pacífica.

## **2.6 MARCO DE REFERENCIAS CONCEPTUAL**

El presente marco de referencia se basa en la experiencia de mis prácticas profesionales en el campo educativo. La institución educativa soledad acosta de Samper, gran variedad de problemáticas sociales, donde una de las más marcadas son los conflictos escolar que afectan la sana convivencia.

En consecuencia a lo planteado, mi proyecto de intervención profesional estuvo enfocado en la problemática de conflictos escolares y convivencia para la construcción de una cultura de paz a través de la solución pacífica de conflictos.



Trabajo social, se ha caracterización por ser una profesión que trabaja en torno a las problemáticas que aquejan a los individuos, grupos y comunidades desde sus inicios.

Desde el quehacer profesional nos insta a trabajar con las distintas realidades sociales lo cual nos lleva a abordar las problemáticas sociales desde las múltiples teorías de las ciencias sociales, alternando teoría y práctica para fundamentar la intervención.

La intervención de trabajo social es una acción racional, intencional, fundada en conocimiento científico, que tiene por objetivo desencadenar procesos de cambio social. La participación del sujeto es indispensable para hablar de una acción de trabajo social.<sup>4</sup>

El eje donde se mueve la intervención en trabajo social es el contexto que rodea a los individuos, lo anterior permite hacer un análisis de la problemáticas y del sujeto mismo a través de la interacción de este con su medio.

El trabajo social tiene unas amplias posibilidades de intervención entre lo que se encuentra el ámbito educativo, sin embargo en la actualidad se desconoce el gran potencial que puede aportar el trabajo social en las escuelas, así como tampoco existe una directrices claras de las funciones que debe desarrollar un trabajador social en las escuelas, instituciones educativas y colegios

Son las instituciones las que dictan las labores que el trabajo social debe realizar, de manera que no existe un concepto amplio y suficientemente difundido acerca de las funciones, la intencionalidad y la metodología que define el quehacer del trabajo social en la escuela.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> TELLO, Nelia. Apuntes de Trabajo Social. Trabajo Social, disciplina del conocimiento. 1ª edición Universidad Nacional Autónoma de México, México. pág. 47

<sup>5</sup> NAVARRETE PUENTES, Nicolás. El papel del trabajo social en el ámbito educativo: folio de humanidades y pedagogía, Mayo de 2016 p.p. 37 - 46

En consecuencia a lo anterior, al trabajo social se le asigna la atención de temáticas como adaptación del estudiante a la escuela, ausentismo y fracaso escolar, a largo de los planteamientos Navarrete afirma que reducir la educación y los procesos de aprendizaje al espacio de la escuela, no permite ver las posibilidades de la educación no formal en la que la profesión ha tenido mayor presencia, como por ejemplo en el caso de la educación popular, lo anterior es ocasionada por la falta de funciones claras y desconocimiento por parte de familiares, administrativos y docentes, de lo que hace y abarca realmente trabajo social lo cual ocasiona una improvisación en las funciones del mismo. Se podría explicar según el autor en la ausencia de unos fundamentos de pedagogía en la formación en las unidades académicas y a la poca **sistematización de experiencias** en el ámbito escolar.

Después del planteamiento anterior cabe agregar que el trabajo social tiene gran participación de procesos llevados a cabo desde la educación formal y no formal;

- **Educación Formal:** Desde este ámbito realiza una intervención preventiva y asistencial en temas como el absentismo y el fracaso educativo, la integración de inmigrantes y colectivos desfavorecidos, la detección de malos tratos y abusos sexuales, la mejora del clima de convivencia, la atención ante el fenómeno de la violencia y la participación de toda la comunidad educativa
- **Educación No Formal:** Promueven y organizan actividades formativas para desempleados, personas con discapacidad, drogodependencias, mujeres víctimas de violencia doméstica o inmigrantes, entre otros sectores<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> HERNANDEZ HERNANDEZ, Manuel. Análisis de funciones del trabajo social en el campo educativo. Universidad de la laguna. Disponible en : <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/2002450.pdf>

Por otra parte otro de los campos de intervención del trabajo social en la solución de conflictos donde cumple una función mediadora en palabras de Marín<sup>7</sup>

En Trabajo Social se reconoce la función mediadora. Si nos centramos en el nivel de intervención comunitario debemos desarrollarla teniendo en cuenta una comunidad, su convivencia y la participación de la misma en el proceso.

Cabe agregar que el trabajo social cumple la función de mediación mas no es quien resuelve el problema , es un guía en el conflicto que convoca , entiende el conflicto y facilita el dialogo entre las partes implicadas.

En conclusión vemos como el trabajo social interviene en una gran variedad de problemáticas desde campo educativo, sin embargo las pocas experiencias de sistematizadas hacen que aún no exista un desconocimiento la nuestra labor en este campo, es ahí donde radica la importancia del presente documento de sistematización el cual se convierte en una guía para la acción profesional de futuros profesionales sociales para su quehacer profesional.

## **2.7. METODOLOGÍA**

La presente sistematización se desarrolló bajo metodología cualitativa puntualmente en el método etnográfico y las técnicas para recopilación de información que desde allí se proponen como lo son entrevista, observación participante y otras técnicas complementarias como el diario de campo, lo anterior visto de desde una postura crítica que ve en la praxis, una la posibilidad de potenciar los conocimientos de los sujetos sociales participes de la experiencia y de los profesionales que también hacen parte de esta. Todo lo anterior con la intención de idear estrategias para transformar las estructuras sociales. .

---

<sup>7</sup> MARÍN ALQUEZAR, Tamara. La función mediadora del Trabajo Social en una experiencia de intervención comunitaria: Proyecto Gabriela Mistral "Convida" Documentos de Trabajo Social · nº54 · ISSN 1133-6552 / ISSN Electrónico 2173-8246

La etnografía coloca su acento sobre la dimensión cultural de la realidad social que somete a análisis. En esta perspectiva, el encuadre metodológico parte de asumir la necesidad de una inmersión en esa realidad objeto de estudio contando para ello con dos, herramientas básicas, la observación participante y las entrevistas.<sup>8</sup>

Lo anterior nos permitirá comprender la cultura educativa dentro de la institución, la forma en como conviven los sujetos al interior del plantel educativo, para posterior realizar descripciones de la situacionales a partir de los relatos de los mismos sujetos estudiados.

Por su parte la etnografía es la forma más básica de investigación e intervención social. No sólo tiene una larga historia sino que también guarda una estrecha semejanza con la manera cómo la gente otorga sentido a las cosas de la vida cotidiana, esta ha sido a veces descalificada como impropia para las ciencias sociales porque los datos e información que ella produce son «subjetivos», meras impresiones idiosincrásicas que no pueden proporcionar un fundamento sólido para el análisis científico riguroso.<sup>9</sup>

Sin embargo es importante realizar la presente sistematización desde la etnografía con enfoque cualitativo pues nos permite construir y comprender las realidades sociales, comprender al sujeto en el medio donde se desenvuelve e interactúa, mirar las acciones que este desencadena con su sola presencia en un grupo, teniendo en presente siempre no caer en generalidades .

Retomando a Casilimas este autor define cuatro pasos para acercarse a la experiencia cultural como tal, ellos son:

---

<sup>8</sup> SANDOVAL CASILIMAS, Carlos A. Investigación cualitativa, programa de especialización en teoría y técnicas de investigación social módulo 4, INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR, ICFES; Bogotá Colombia, PP. 76. ISBN: 958-9329-18-7

<sup>9</sup> HAMME, Paul Martyn. Etnografía métodos de investigación, Capítulo I. Ed. Paidós, Barcelona, España 1994.

- Adquisición de las herramientas conceptuales (esto implica entender el concepto de cultura y aprender algunos métodos de trabajo de campo)
- Gestión de la entrada al terreno (esto supone saber seleccionar la escena cultural pertinente y hacer contacto, con los informantes clave, previa identificación de los mismos),
- Realización del trabajo de campo (lo que plantea la captura y el registro de los datos culturales) y finalmente el desarrollo de la
- Descripción de la cultura (lo que conducirá al análisis de los datos y a la escritura de la descripción de la cultura).

### **3.7.1 Reflexión acerca de la sistematización y la producción del conocimiento**

La sistematización de experiencias, es una metodología de gran relevancia en las ciencias sociales, permite a los profesionales hacer un recuento de su quehacer profesional y ordenar la práctica de manera de cronológica, crítica y reflexiva. A pesar que muchos autores, han propuesto formas de hacer sistematización de manera profesional, pero resulta oportuno aclarar que no hay un modelo, ni guía estándar para realizar una sistematización.

Arizaldo Carvajal plantea que el énfasis en la sistematización a nivel del trabajo social, debe estar centrado en la producción de conocimiento a partir de la recuperación de las experiencias, lo cual se puede alcanzar optando por un enfoque metodológico apropiado; esto significa realizar un esfuerzo mayor que recuperar simplemente las metodologías de intervención profesional; puesto que si se le asume en esta perspectiva permite no sólo abordar el problema que origina la

experiencia, sino también la práctica de los sujetos sociales y la intervención profesional<sup>10</sup>

En consecuencia a los planteamientos anteriores Óscar Jara, plantea que existen tres conceptos de gran importancia para hacer una sistematización y por tal razón guardan una estrecha relación por lo que es importante diferenciarlos, como lo son la investigación, evaluación y la sistematización en sí misma. Hechas las observaciones anteriores, Jara plantea que estas deben retroalimentarse mutuamente, contribuyendo cada una con las características que les son propias. Cada una constituye una manera particular de aproximarse al conocimiento de la realidad y cada una es insustituible<sup>11</sup>, este autor propone preguntarse lo siguiente al momento de iniciar una sistematización, 1) punto de partida: vivir la experiencia. 2) Las preguntas iniciales: ¿Para qué queremos sistematizar?, ¿Cuál es el objetivo? 3) La recuperación del proceso vivido: reconstruir, clasificar, identificar y organizar la información. 4) La reflexión de fondo: ¿Por qué sucedió lo que sucedió? 5) Los puntos de llegada: conclusiones y aprendizajes.

### 2.7.2. Diseño de técnicas

Para el desarrollo de este proceso se utilizaron técnicas de recopilación de información, como observación participante, entrevistas, el diario de campo y otras técnicas complementarias como la investigación documental.

- **Observación participante:** La observación participante es la principal herramienta de trabajo de la etnografía y se apoya para registrar sus

---

<sup>10</sup> CARVAJAL BURBANO, Arizaldo. Miradas sobre la sistematización de experiencias en trabajo social. Escuela de Trabajo Social del Valle.. *Revista Prospectiva*, Cali, Colombia Julio de 2005 P. 1-3.. Disponible en internet: <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/1096/1/Miradas%20sobre%20la%20sist.exp.trab.social,p.1-3,2005.pdf>

<sup>11</sup> JARA, Oscar . Sistematización de Experiencias, Investigación y y evaluación aproximaciones desde tres ángulos. 2012.Pag. 2-3. Artículo Recuperado el 9 de junio de 2016 en : <http://educacionglobalresearch.net/wp-content/uploads/02A-Jara-Castellano.pdf>

"impresiones" en el llamado diario de campo. Este no es otra cosa que un registro continuo y acumulativo de todo lo acontecido durante la vida del proyecto.

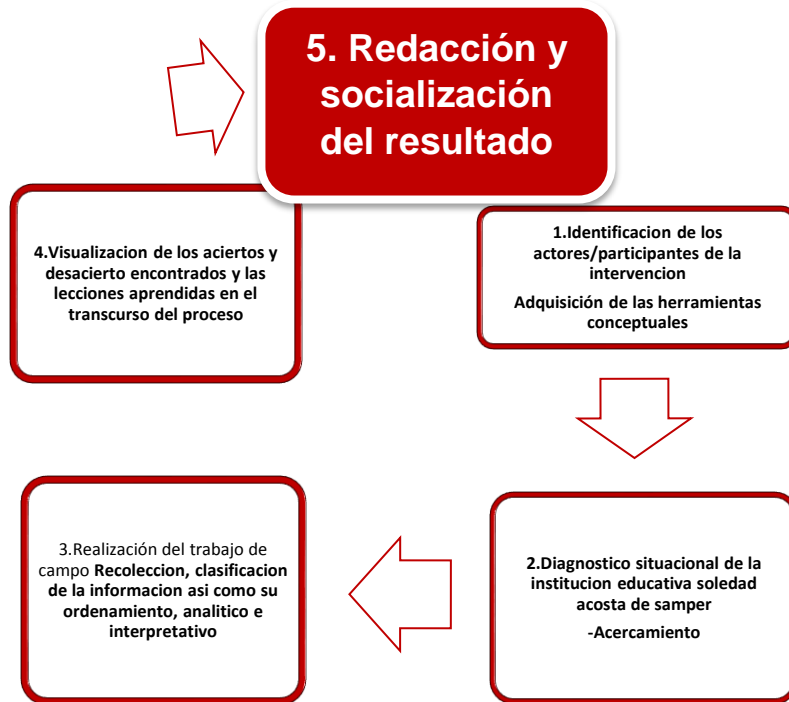
- **Entrevistas:** como técnica de recopilación de información cualitativa permitió recopilar información de manera directa de los sujetos a través del dialogo, recoger opiniones, sentimientos, impresiones y recomendaciones acerca del proceso llevado a cabo.
- **Investigación documental:** como técnica de recopilación de información permitió comprender a de manera más profunda los conceptos y configurar el objeto de la intervención realizada, y fundamentar el presente sistematización

### 2.7.3. Ruta metodológica

Durante la intervención se realizó el siguiente orden de trabajo

1. identificar los actores y participantes de la intervención: desde este punto se buscó conocer los actores y la población a intervenir, así como comprender las dinámicas que se dan al interior de la institución a partir de la revisión bibliográfica.
2. Diagnosticar el estado de las relaciones sociales que se dan al interior de la escuela entre estudiantes, a partir del cual se generó un primer acercamiento y se construyeron las líneas para el proyecto de intervención.
3. Desde el trabajo de campo se pudo poner en práctica la intervención planeada, la aplicación de las herramientas y técnicas para la acción social, recopilación, análisis y ordenamiento de la información.
4. Análisis del proceso realizado en conjunto con los participantes para identificar los aciertos y desaciertos de la experiencia de intervención.
5. Una vez recopilada, analizada la información se procedió a la organización y redacción del presente informe. (Ver gráfico 1)

Gráfica 1.Ruta metodológica



Fuente: Elaboración de la autora de la Sistematización 2017

### 3. REFERENTES TEÓRICOS- CONCEPTUALES: FUNDAMENTOS PARA LA INTERVENCIÓN



Para tomar decisiones acerca de la intervención que en este documento de sistematización, se hizo necesaria una investigación exhaustiva y detallada de material documental y bibliográfico para analizar comprender, conocer algunos conceptos de la misma y de las formas de abordarla, lo cual se convirtió en un sustento teórico para la formación del grupo de mediación estudiantil. A continuación se presenta algunas reflexiones en relación a la problemática a intervenir.

### **3.1 EL CONFLICTO, UN CONSTRUCTO TEÓRICO**

El presente referente teórico pretende abordar el mal manejo de los conflictos como generador de violencia al interior de las escuelas, una problemática que viene creciendo en los últimos años a nivel mundial y donde Colombia pasa un momento coyuntural debido a los procesos de dialogo con grupos al margen de la ley para poner fin al conflicto armado y encaminar el país hacia una cultura de paz estable y duradera.

En relación a los planteamientos anteriores el término fue analizado desde los postulados de la fenomenología y la complejidad tal como lo plantea Merleau-Ponty en Flores-González

La fenomenología restablece la idea clásica del conocimiento como abstracción de un sujeto pensante, a la idea de un sujeto encarnado implicado en el La violencia en las escuelas Clima escolar y gestión compleja del conocimiento: desafíos para la investigación educativa y la política pública en violencia escolar mismo circuito del fenómeno del conocimiento concebido ahora como una acción abierta, relacional, experiencial e intencional de un sujeto que siente, percibe e interpreta un mundo *ya ahí*, más que un sujeto

Lo anterior nos llevó a entender la fenomenología desde un punto de vista cognitivo, donde la subjetividad , la intersubjetividad dejan de ser solo productos de la conciencia donde la conciencia de un sujeto se asemeja a la de otro , dejando de la lado los principios de identidad asemejándose más a un principio de alteridad, esto nos lleva, explicar vagamente que una de las causas de los conflictos es la complementariedad de conciencia entre sujetos y no es solo un problema de diferencia ideológica.

Por su parte se retoman algunos de los postulados de Edgar Morín desde la complejidad entendida principalmente como epistemología, y luego como teoría o paradigma que nos permite entender las realidades sociales y el mundo en sí mismo como algo complejo, es decir, entender los actores en su interrelación con el mundo que conoce con su principio cognitivo, esto implica volver a las bases, entender la experiencia no como algo empírico sino como algo vivido, histórico, percibido y situado.

Lo anterior nos llevaría a pensar los conflictos desde lo histórico, cultural, simbólico, desde la relaciones subjetivas e intersubjetivas más allá de los actos meramente conscientes e inconscientes, es decir entender al sujeto como un constructor activo de significados organizados en torno a los procesos compartidos de interacción.<sup>13</sup>

Por consiguiente resulta oportuno agregar que el conflicto armado que ha vivido Colombia por más de sesenta años, ha generado de una sociedad que naturaliza

---

<sup>12</sup> Flores González, L. M. y RETAMAL-SALAZAR, J. A. Clima escolar y gestión compleja del conocimiento: desafíos para la investigación educativa y la política pública en violencia escolar. Revista

<sup>13</sup> PONS DIEZ, Xavier. La aportación a la psicología social del interaccionismo simbólico: una revisión histórica. EduPsykhé. Revista de psicología y educación. 2010, Vol. 9, No. 1. Páginas 23-41.

el conflicto en el país, hemos crecido una civilización agresiva, la violencia ha permeado todo los sectores, las escuelas no han sido la excepción.

Los planteles educativos siendo instituciones del estado, que por excelencia deben orientar y ayudar en la prevención de esta problemática, hoy por distintos motivos, cuáles sean, no tengan las herramientas necesarias para su abordaje, el panorama en el territorio está cambiando, hacia una construcción de paz duradera y estable, cuyo primer paso es el posconflicto, ámbito en el cual se deben aunar esfuerzos desde las distintas alternativas que ofrecen las ciencias sociales a la escuela para el desarrollo y construcción de nuevas ciudadanías, la escuela es una de las primeras llamadas a actuar.

### **3.2 TEORÍA DEL CONFLICTO EN CIENCIAS SOCIALES**

Al revisar la literatura en ciencias sociales, nos encontramos que existen muchas formas de entender y abordar el concepto, por esta razón abordarlo resulta complejo, ante tanta diversidad de pensamientos, resaltaremos algunos de los abordajes más significativo.

Ezequiel Ander-Egg sostiene que el conflicto es un proceso social en el cual dos o más personas o grupos contienden, unos contra otros, en razón de tener intereses, objetos y modalidades diferentes, con lo que se procura excluir al contrincante considerado como adversario.<sup>14</sup>

Asimismo Guido Bonilla en Fuquen<sup>15</sup> considera el conflicto como una situación social, familiar, de pareja o personal que sitúa a las personas en contradicción y pugna por distintos intereses y motivos —teniendo en cuenta que por contradicción se entiende la oposición de dos o más personas o grupos étnicos, sociales y culturales, o la manifestación de incompatibilidades frente a algún asunto que les compete, y por pugna la

---

<sup>14</sup> ANDER-EGG, Ezequiel. *Diccionario del trabajo social*. Lumen. Buenos Aires. 1995

<sup>15</sup> TABULA RASA. Los conflictos y las formas alternativas de resolución. , No.1. Bogotá – Colombia. Enero-diciembre de 2003. P.P265-278

acción de oponerse a la otra persona, la lucha que se presenta por la intención de su decisión.

En este mismo sentido, Jares (2002) enuncia el conflicto como la esencia de un fenómeno de incompatibilidad entre personas o grupos y hace referencia tanto a los aspectos estructurales como a los personales, es decir, que el conflicto existe cuando se presenta cualquier tipo de actividad incompatible.

Es así como una de los análisis más significativos es el que se realiza desde la sociología ejemplo de ello, parafraseando a P.Cadarso<sup>16</sup> quien dice en su artículo teorías del conflicto social, *“difícilmente las teorías de conflictos son autónomas, pues estas siempre están mediadas por la realidad social”*, este a su vez ubica el origen en la luchas de clases propias de la filosofía marxista, desde dos las teorías del conflictos 1) Teorías consensualistas donde se plantea que los conflictos son situaciones anómalas de la organización social que tienden a equilibrarse por sí mismo es decir se presenta una especie de auto compensación 2) teorías conflictivistas donde afirma que los conflictos son consecuencias de las contradicciones de la sociedad que provoca confrontación de intereses contrapuestos de los integrantes de la misma, por esta razón cataloga el conflicto como algo inherente al cualquier dinámica social por este motivo es un motor del cambio social .

Por las consideraciones anteriores, algunos pensadores en ciencias sociales, se transitan entre las dos posturas, caso puntual retomando a F. Muñoz

El conflicto propiamente dicho –humano– adquiere una nueva dimensión cualitativa, ya que la cultura aporta nuevas vías para la gestión de algunas de las problemáticas con las que se enfrentaban los nuevos seres, siendo, a su vez, una respuesta «conflictiva» porque se interacciona directamente con todo lo

---

<sup>16</sup> LORENZO CARDASO, Pedro Luis. Principales teorías del conflicto social...Norba15 Revista de Historia. 2001. P.237-254.

existente previamente. De esta manera la cultura humana es por definición conflictiva.<sup>17</sup>

Vemos entonces como subjetividad permea también el concepto de conflicto, al igual que la cultura puede ser estudiada como ente productor del conflicto.

Mokus<sup>18</sup> por su parte realiza un análisis social del origen de los conflictos sociales los cuales de la siguiente manera; el ser humano tiene tres sistemas reguladores, la ley, la cultura y la moral, la primera referente al marco normativo socialmente acordado, la cultura que es colectiva y varía entre contextos y por último la moral hace referencia la toma de decisiones personal y/o individuales, cuando uno de estos falla se produce un conflicto en palabras del autor, un divorcio, es decir, si existe aprobación de un acto ilegal por la moral se presenta una disyuntiva entre sistemas reguladores de la sociedad y por ende generara conflicto.

Por otra parte Marco Raúl Mejía plantea que:

Detenerse a observar el conflicto con precisión requiere entrar en una mirada más compleja para su constitución, ya que si bien **adquiere manifestación a partir de las intereses, necesidades y satisfactores, su producción** se da en el marco de la **construcción permanente de lo cotidiano** y en la esfera de los sujetos en una tensión entre la individuación, entendida ésta como ese hacernos seres sociales desde nuestras particularidades personales. Y de otro lado, la socialización como el lugar en el que construimos las representaciones de la individuación en la esfera del encuentro con los otros, haciendo posible la existencia de unos referentes que dan identidad a nuestra manera de estar en el Mundo<sup>19</sup>.

---

<sup>17</sup> MUÑOZ, Francisco A., Manual de paz y conflictos: Capítulo 6: Qué son los conflictos, Universidad de granada. España 2004. P.8-10 Disponible: [http://ipaz.ugr.es/wp-content/files/publicaciones/ColeccionEirene/eirene\\_manual/Que\\_son\\_los\\_Conflictos.pdf](http://ipaz.ugr.es/wp-content/files/publicaciones/ColeccionEirene/eirene_manual/Que_son_los_Conflictos.pdf)

<sup>18</sup> MOCKUS, Antanas. Armonizar ley, moral y cultura. Cultura ciudadana, prioridad de gobierno con resultados en prevención y control de violencia en Bogotá, 1995-1997. Disponible en : [http://www.institutodeestudiosurbanos.info/dmdocuments/cendocieu/coleccion\\_digital/Cultura\\_Ciudadana/Armonizar\\_Ley\\_Moral-Mockus\\_%20Antanas.pdf](http://www.institutodeestudiosurbanos.info/dmdocuments/cendocieu/coleccion_digital/Cultura_Ciudadana/Armonizar_Ley_Moral-Mockus_%20Antanas.pdf)

<sup>19</sup> MEJÍA, Marco Raúl Construir educativamente el conflicto. Hacia una Pedagogía de la Negociación Cultural. Medellín –Colombia. agosto 2001

Según lo anterior la complejidad del origen del conflicto no permite ubicarlo en una categoría teoría u otra de las trabajadas, ya que el conflicto tiene incidencia en ambos clasificaciones, lo que sí se puede afirmar a lo largo de los planteamientos realizados es que la cultura, la moral, las luchas sociales, son la misma condición humano son factores generadores de conflicto. Cabe agregar que este no ha de verse como algo negativo, sino por el contrario, estudiarlo como una oportunidad de cambio y transformación.

### **3.3 METODOLOGÍAS Y ALTERNATIVAS PARTICIPATIVAS DE SOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS**

Luego de revisar material bibliografía para comprender orígenes del conflicto, como se produce, y las distintas teorías desde las cuales se puede abordar, resulta oportuno conocer las distintas formas y estrategias para la solución de conflictos.

A continuación se expondrán algunas de ellas de las, con el único fin de guiar la práctica en proceso de conformación de un comité mediador para conflictos escolares en la institución educativa soledad acosta de Samper:

Marina Caireta Samper y Cécile Barbeito Thonon<sup>20</sup> proponen una metodología de educación para la paz, donde se inicia con una diferenciación y apropiación de los conceptos paz, violencia, conflicto.

La metodología combina actividades analíticas y de reflexión con otras de enfoque socio afectivo, muy utilizado en educación para la paz. Este parte de una situación de vivencia personal para evaluar después cómo nos hemos sentido, analizar qué ha pasado durante la actividad y si podemos relacionar esto con situaciones personales o sociales de la vida real para, finalmente, formular propuestas de

---

<sup>20</sup> CAIRETA SAMPERE, Marina y BARBEITO THONON, Cécile. Introducción de conceptos: paz, violencia, conflicto. Escola de Cultura de Pau. Universidad Autónoma de Barcelona. junio 2005. Disponible en : [https://www.academia.edu/11633992/Introducci%C3%B3n\\_de\\_Conceptos\\_Paz\\_Violencia\\_Conflicto](https://www.academia.edu/11633992/Introducci%C3%B3n_de_Conceptos_Paz_Violencia_Conflicto)

acción transformadora. Propone la realización de tres tipos de talleres con temáticas específicas.

- Educar en valores
- Educar para la paz
- Educar en el conflicto

Lo anterior busco generar espacios de reflexión donde los participantes del proceso, pueden identificarse y reconocerse como sujetos de derecho ante una situación de vulneración contra él o contra otra, así como brindarle unas herramientas distintas solución de conflictos distinta para a la violencia.

Complementario a lo anterior la teoría de Mokus sobre el divorcio de la ley, la moral y la cultura, formar la ciudadana para armonizar estos tres sistemas reguladores de las personas, de esta manera, se lograría que los ciudadanos cumplieran las normas de manera voluntaria, tengas capacidades necesarias para cumplir los acuerdos pactados y la promoción de la ayuda mutua, en armonía con la ley, mejorando la comunicación y solidaridad entre los ciudadanos.

Lo anterior presupone la construcción de una cultura ciudadana, que busca dotar a los ciudadanos de herramientas para solución pacífica de sus conflictos, esto conlleva a preguntarse sobre que otras formas alternativas de solución de los mismos.

María Elina Fuquen Alvarado<sup>21</sup> propone cuatro formas de solución de conflictos negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje, definiéndolos de la siguiente manera:

- **Negociación:** Es el proceso a través del cual los actores o partes involucradas llegan a un acuerdo. Se trata de un modo de resolución

---

<sup>21</sup> FUQUEN ALVARADO, María Elina. Los conflictos y las formas alternativas de resolución. Revista Tabula Rasa No.1. Bogotá – Colombia. Enero-diciembre de 2003. P.P265-278. Disponible en : [https://www.researchgate.net/publication/26475364\\_Los\\_conflictos\\_y\\_las\\_formas\\_alternativas\\_de\\_resolucion](https://www.researchgate.net/publication/26475364_Los_conflictos_y_las_formas_alternativas_de_resolucion)

pacífica, manejado a través de la comunicación, que facilita el intercambio para satisfacer objetivos sin usar la violencia. La negociación «es una habilidad que consiste en comunicarse bien, escuchar, entender, recibir feedback, buscando una solución que beneficie a todos.... Las partes involucradas negocian fundamentadas en el respeto y la consideración; los intereses corresponden a lo que dificulta la negociación; lo que las partes reclaman y lo que se busca satisfacer son las necesidades, deseos o cuestiones materiales.

- **Mediación:** Consiste en un proceso en el que una persona imparcial, el mediador, coopera con los interesados para encontrar una solución al conflicto. Se trata de un sistema de negociación facilitada, mediante el cual las partes involucradas en un conflicto, Preferiblemente asistidas por sus abogados, intentan resolverlo, con la ayuda de un tercero imparcial (el mediador), quien actúa como conductor de la sesión ayudando a las personas que participan en la mediación a encontrar una solución que les sea satisfactoria.

En ese sentido según lo mostrado, la mediación es un tipo de negociación, pero esta se diferencia en sí mismas, puesto que la mediación involucra a un tercero imparcial en el conflicto, sin embargo el objetivo es el mismo, buscar que las partes logren entre ellas plantear soluciones duraderas y definitivas a los conflictos que los separan.

- **Conciliación:** Se trata de un proceso o conjunto de actividades a través del cual las personas o partes involucradas en un conflicto pueden resolverlo mediante un acuerdo satisfactorio. Adicional a las partes, interviene una persona imparcial denominada conciliador, que actúa con el consentimiento de las partes o por mandato de la ley, para ayudar a los actores a llegar a un acuerdo que los beneficie. «Este proceso busca complementar el sistema tradicional de justicia, mediante un procedimiento breve en el cual una



autoridad judicial o administrativa interviene como un tercero para lograr posibles soluciones a un problema que involucra a dos o más personas en controversia <sup>22</sup>

- **Arbitramento:** Se trata de un proceso mediante el cual un tercero, que es un particular, decide sobre el caso que se le presenta y las partes o actores aceptan la decisión. Se parece a un juicio donde el árbitro es elegido por las partes, en procura de la conciliación. En este proceso, la decisión del tribunal de arbitramento se asimila a la sentencia de un juez y es denominada «laudo arbitral». El árbitro actúa como auxiliar de la justicia, buscando que esta se haga más clara para que los actores interesados puedan determinar las reglas de procedimiento y se convierta en un instrumento comunitario.

De la propuesta de Fuquen se puede concluir que una de las herramientas que propone se aplica a un determinado tipo de conflictos, por lo cual es necesario identificar qué tipo de conflicto queremos solucionar, lo que está en juego, los intereses de las partes involucradas para poder escoger el mecanismo más factible y funcional para ser aplicado al proceso.

Por último, todo lo planteado anteriormente se complementa con la propuesta de Marco Raúl Mejía propone un estrategia para la creación una pedagogía de la negociación cultural, lo que presupone comprender cada una las características del conflicto, empezando a ubicar el conflicto en su contexto, los orígenes del mismo y las circunstancias, las manifestaciones de poder, desde la multiculturalidad y la diferencia y desde esos ámbitos construir y plantear alternativas, todo lo anterior enmarcado desde un enfoque promocional que busca promover y crear primeramente un pedagogía de paz y luego una cultura de paz, donde la sana

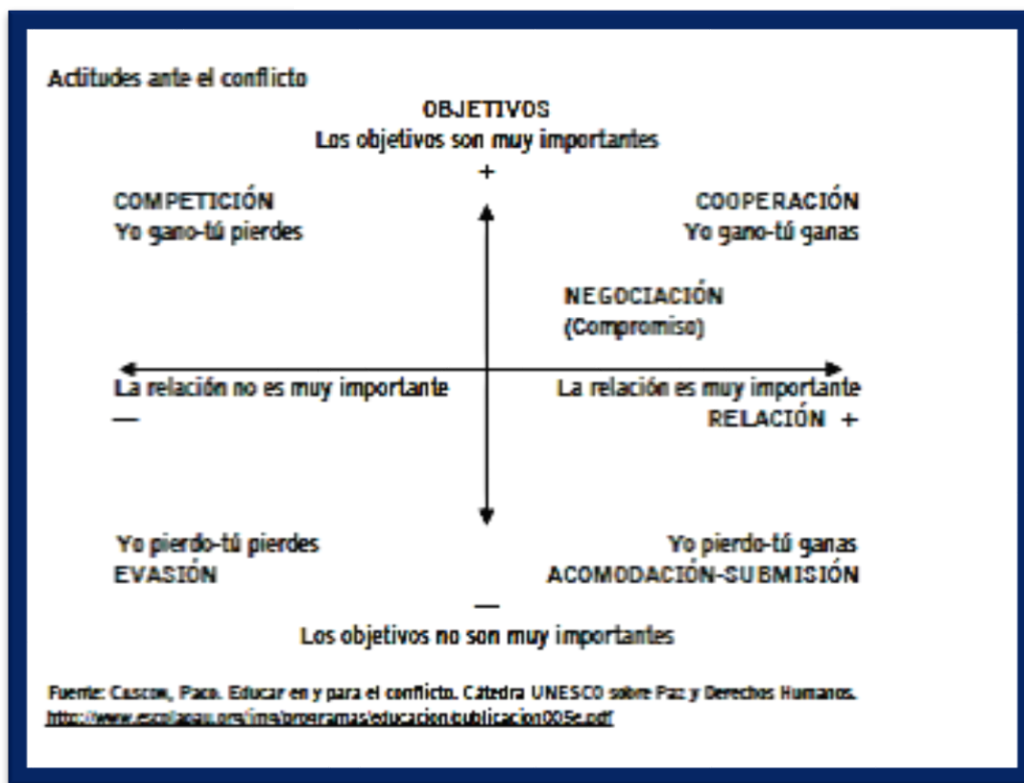
---

<sup>22</sup> CENASEL. Citado en alternativas de solución de conflictos. Revista tabula rasa edic. nº 1 enero diciembre 2003.p.276

convivencia , el dialogo, la mediación entre otra formas de solución pacífica de conflictos sean conocidas y aplicadas por la sociedad civil en su vida cotidiana.

A continuación se muestra las diferentes actitudes que puede tomar las partes dentro una situación de conflicto.

*Imagen 1. Actitudes frente al conflicto*



El esquema muestra que existen cuatro posturas que toman las partes en un conflicto, que va desde la evasión, la competición, la cooperación, la acomodación y sumisión, el objetivo de proyecto es llevar a las partes por medio de las diferentes formas desde acomodación a un escenario de cooperación, solo en ese escenario es viable mediar, negociar, conciliar etc.

Luego de revisión documental sobre el conflicto y las alternativas de solución existentes, se escogió en conjunto con los estudiantes *la mediación* como un estrategia pertinente y viable para aplicar en la Institución Educativa Soledad Acosta de Samper, donde se creó un grupo de mediación piloto para la solución pacífica de conflictos.

### **3.4 EL CONFLICTO DESDE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL**

En la presente sistematización la **intervención social** desde trabajo social, se entendió como aquella acción organizada, desarrollada por los trabajadores sociales con las personas, grupos y comunidades. Sus objetivos están orientados a superar los obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.<sup>23</sup> Por ende para identificar los conflictos que se presentan al interior de las escuelas entre estudiantes, administrativos y docentes, es necesario reconocer los mismos de una forma compleja, articulados a un conjunto de relaciones socio-culturales, económicas y políticas. Por lo todo lo anterior los conflictos no solo son conflictos escolares, sino de conflictos sociales.<sup>24</sup>

De acuerdo a los planteamientos anteriores el **“conflicto”** es una situación en la que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus posiciones, valores intereses, deseos o necesidades son incompatibles, o al menos, se perciben como tales. Asimismo, para entender los conflictos debemos saber que las emociones y sentimientos que se producen en los distintos protagonistas juegan un papel muy importante. Un elemento que ayuda a entender las situaciones

---

<sup>23</sup> CASCON, Paco. Educar en y para el conflicto. Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos. <http://www.escolapau.org/img/programas/educacion/publicacion005e.pdf> citado en Introducción de conceptos: paz, violencia, conflicto Marina Caireta Sampere, Cécile Barbeito Thonon.

<sup>24</sup> BARRANCO EXPÓSITO, Carmen. La intervención en trabajo social desde la calidad integrada. 2000. Página 79.

conflictivas es la relación entre las partes en un conflicto, ya que esta puede salir reforzada o deteriorada, en función del proceso de resolución.<sup>25</sup>

Es en ese mismo sentido se abordó “**la escuela**” como un escenario de disputa donde se enfrentan los diferentes actores de la sociedad, es el reflejo de la realidad externa, un intercambio de subjetividades o donde se contempla un sinnúmero de vivencias y cotidianidades, espacio de transformación y construcción de ciudadanía, esta es considerada como la forma de vida de la comunidad, es decir, la escuela transmite aquellos aprendizajes y valores que se consideran necesarios en la comunidad y que llevan a los alumnos a utilizar y mejorar sus capacidades en beneficio tanto de la sociedad como en el suyo propio.<sup>26</sup> Por ende es inevitable que se presenten conflictos entre estudiantes, por entender el conflicto lo asumo como una condición inherente al ser humano, claro está que el conflicto se presenta de distintas formas en las instituciones educativas, el llamado conflicto escolar, lo diferenciamos de violencia escolar, porque estas acciones de desacuerdo no siempre terminan en violencia y es ahí donde se le apuesta a una prevención del conflicto escolar que termina en violencia.

Es así como asumimos a la “**mediación**” como una de las posibles estrategias de negociación de conflictos y tiene como principal intención la transformación de ellos a partir de la comprensión de diferentes valores y perspectivas sobre problemas que los actores involucrados pueden tener sobre el mismo. Esta destreza o táctica pretende promover la integración de la diversidad de opiniones a partir de una activa participación de ellos en la resolución del problema o conflicto que como tal puede convertirse frecuentemente en un elemento nodal de las relaciones sociales e interpersonales existentes dentro de un sistema social complejo como lo es el

---

<sup>25</sup> QUIROZ GÓMEZ, Julio Gerardo. Violencia y conflictos escolares: Definiciones conceptuales para la construcción de una nueva cultura de la legalidad. FLACSO-México. 2012.

<sup>26</sup> CRESPILO, Álvarez Eduardo. La escuela como Institución educativa- Pedagogía Magna. Número 5- Noviembre 2010.

sistema educativo. La mediación de conflictos es, por tanto, un modelo de solución con pretensiones de democratización de la sociedad a través del impulso del diálogo como ejercicio de integración social.<sup>27</sup>

La mediación es una herramienta, que puede fortalecerse desde la inclusión de la comunidad estudiantil, a través de sus maneras de participar en ella, entiéndase los **“escenarios democráticos”** como todos aquellos lugares construidos, generados e impulsados para el gozo de la ciudadanía y para el establecimiento de una relación directa entre pares que permita la visibilización de las ideas, estos espacios no solo se contemplarán en esta propuesta por los construidos desde los estudiantes, también se reconocen como escenarios de participación escolar los construidos desde los padres y madres de familia así como los docentes, debido a que su punto de encuentro es la escuela y estos grupos son creados para generar un mejor desarrollo integral en términos de calidad en los y las estudiantes. El fin de los escenarios democráticos es el mantenimiento y fortalecimiento del tejido social, el cual se encuentra fuertemente vinculado en la escuela, visto que las distintas formas de relacionarnos forman un tejido social que permite mirarnos en términos de relaciones intersubjetivas producto de procesos históricos que conllevan a verse así.

En ese mismo sentido la **“participación estudiantil”**: es concebida como un proyecto de formación integral que se articula y se materializa, en primer lugar, a través de la representación de los estudiantes en sus principales órganos y a través del tejido asociativo o de las asambleas de estudiantes; en segundo lugar, a través de la participación de los estudiantes en el ámbito académico, como puede ser el caso de los delegados; y, en tercer lugar, a través de su implicación en actividades culturales, deportivas y de cooperación o solidaridad<sup>28</sup> lo cual conlleva a pensarse

---

<sup>27</sup> QUIROZ Op Cit.

<sup>28</sup> UPF UNIVERSITAT POMPEU FABRA. Barcelona. La participación estudiantil en la UPF- Consell Social.

una intervención integral desde la inclusión y el trabajo articulado desde las distintas partes que comprende el plantel educativo.

Los comportamientos socioculturales analizados como esquemas discursivos permite identificar los significados que construyen y reproducen los seres humanos dentro de una cultura y en contextos particulares, lo cual trasciende al uso del lenguaje y se reviste en acciones políticas que están codificadas bajo unas lógicas interiorizadas que ejercidas pueden generar tensiones y conflictos entre las personas al relacionarse. En segundo lugar, el discurso no puede reducirse a las intenciones libres de un sujeto que articula significados.

El sujeto no produce el sentido de manera libre a través de la combinación de unidades del lenguaje dotadas de un significado estable. El está atravesando por el orden discursivo en el cual está ubicado y en el cual ubica sus enunciados. Este orden discursivo es intrínseco a, y no está aislado de, las demandas del orden no discursivo (orden dominante social) en el cual está ubicado y al cual reproduce.<sup>29</sup> Por lo tanto, los conflictos escolares abordados como conflictos sociales que se fundamentan bajo discursos de poder, demarcan modos específicos de relaciones sociales entre las sujetas y los sujetos; guiados bajo un entramado de creencias, costumbres y normas direccionadas por las instituciones educativas, estas regulan el cuerpo y por ende las actuaciones humanas con la pretensión de homogenizar y controlar el comportamiento social según lo establecido moralmente como bueno. Debido a esto la construcción social de las sujetas y sujetos es violenta y agrede simbólica y legítimamente contra las diversas formas cómo autónomamente pueden elegir y expresarse los seres humanos.

---

<sup>29</sup> BERNSTEIN, B., y DÍAZ , M. Hacia una teoría del discurso pedagógico. 2012. [http://www.pedagogica.edu.co/storage/rce/articulos/15\\_08ens.pdf](http://www.pedagogica.edu.co/storage/rce/articulos/15_08ens.pdf)

A manera de conclusión la anterior revisión de literatura fue de gran importancia para comprender las problemáticas de las posibles causas asociadas a la violencia al interior de la escuela y comprender las discusiones que se dan hoy día en las ciencias sociales desde los diferentes autores acerca del tema, e asimismo permitió fundamentar la práctica profesional y guiar el proceso de intervención con base en metodologías participativas.

## **4. LOS DIAGNÓSTICOS: BASE DE LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL**

### **4.1. EN EL MACRO CONTEXTO**

Al hablar de violencia nos transporta inmediatamente a distintos escenarios, el primero y más común es un escenario de conflicto, de pugna, lucha diferencia, puede haber agresiones, no obstante es importante entender el conflicto como una condición de los seres vivos.

Partiendo de lo anterior, según la teoría darwiniana de la selección natural, en el medio natural, sobrevive el ser con mayor capacidad de adaptación al medio, la especie más débil muere o extingue y la más fuerte perdura y evoluciona, de lo anterior se deduce que vivimos en un conflicto constante por la conservación de la especie.

Por otra parte hay quienes asociación el conflicto con, debate, conocimiento transformación y hasta un nuevo comienzo.

Sin embargo resulta estudiar el conflicto desde su arista contraria, la convivencia, convivir como seres humanos en el contexto actual, resulta ser unos de los mayores retos de la humanidad, co-existir con el otro, es algo que va más allá de reconocimiento de la diversidad, entendiendo que los seres humanos son seres sociales, que no son sujetos aislados, sino que por el contrario necesita de otros para poder sobrevivir desde que nace hasta que muere.

Hace millones de años que apareció en el universo una nueva especie que, por un lado, para sobrevivir tuvo que adaptarse a las condiciones de vida existentes y, por otro, inventar nuevas formas diferenciadas para poder convivir con el resto de especies. La solución alcanzada fue lo que llamamos cultura entendida como conjunto de normas, valores, actitudes e instituciones que le dan coherencia interna



y que le facilitan la relación de la especie humana con el resto de la naturaleza y todas sus condiciones.<sup>30</sup>

También hablar que el conflicto se deriva en violencia, necesariamente implica buscar alternativas de solución, pues nos remite a que existen problemas de convivencia. Es ahí en ese momento donde la escuela ocupa un lugar protagónico en lo referente a la prevención de la violencia y construcción de una cultura de paz.

Siguiendo con los planteamientos anteriores la UNESCO dice que la experiencia escolar formativa debe fomentar el desarrollo de valores, actitudes y habilidades socio-emocionales y éticas que sustentan una convivencia social donde todos participan, comparten y se desarrollan plenamente.<sup>31</sup>

Lo anterior se sustenta en los planteamientos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe en adelante (CEPAL) quien plantea que las manifestaciones de violencia en el espacio educativo son diversas y deben entenderse en el conjunto de relaciones interpersonales en las cuales ocurren y según el grado de intensidad de los actos. Se trata de una situación que vulnera el derecho de niños y niñas a crecer sanos física, mental y espiritualmente así como el derecho a la protección contra el abuso y la discriminación.<sup>32</sup>

En consecuencia con lo anterior se infiere que la violencia en todas sus formas afecta a los individuos en todos los aspectos, lo que llevado al espacio escolar se reflejaría en el bajo rendimiento, baja estima, agresividad, timidez miedo en los estudiantes y demás factores que se puedan identificar en los mismos, seguido a esto es importante estudiar el conflicto como causa de la vulneración de derechos.

---

<sup>30</sup> Muñoz. Op.cit., 10

<sup>31</sup> La educación inclusiva: el camino hacia el futuro. Conferencia Internacional de Educación, 48th, Geneva, Switzerland, 2008, disponible en: [http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user\\_upload/Policy\\_Dialogue/48th\\_ICE/General\\_Presentation-48CIE-4\\_Spanish\\_.pdf](http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/Policy_Dialogue/48th_ICE/General_Presentation-48CIE-4_Spanish_.pdf) Fecha de consulta: 23 de agosto 2018. P.13

<sup>32</sup> TRUCCO; D. y INESTROZA., P. Violencias en el espacio escolar. Marzo 2017. P.9

Por otro lado un estudio realizado por la Fundación Plan en seis departamentos del país (Entre esos Bolívar) donde hay población afro descendiente, el 77,5 % de los alumnos se han visto afectados por el acoso escolar (78 % los niños y 77 % de las niñas).<sup>33</sup>

Vemos entonces que la violencia en las escuela es propiciada por diversas razones que están relacionas entre si y van desde la diferencia de color, etnia, raza, hasta diferencia entre ingresos o estatus económico de las familias a las que pertenezcan individuos notamos que es no es una problemática propia de Colombia sino que este fenómeno se presenta y gran parte de los países en Latinoamérica.

Según cifras de la OCDE y las secretarias de educación municipales, en Colombia entre 2012 y 2015 la violencia escolar presento una baja en sus índices, sin embargo en los años siguientes la aparición de nuevos casos en medios de comunicación, redes sociales entre otros ha prendido las alarmas del gobierno referente a esta problemática.

*Imagen 2. Disminución en matoneo escolar según resultado de las pruebas saber 2012 y 2015 en noveno grado*



Fuente: Organización para la cooperación y desarrollo económico (OCDE) y secretarias de educación municipales.

<sup>33</sup> EL PAIS. *Periódico- Prensa*. Acoso escolar afecta a 77,5 % de los estudiantes colombianos. Junio 23, 2014 - 12:00 a.m. Disponible en: <http://www.elpais.com.co/cal/acoso-escolar-afecta-a-77-5-de-los-estudiantes-colombianos.html> Fecha de acceso: 03 de Octubre del 2017.

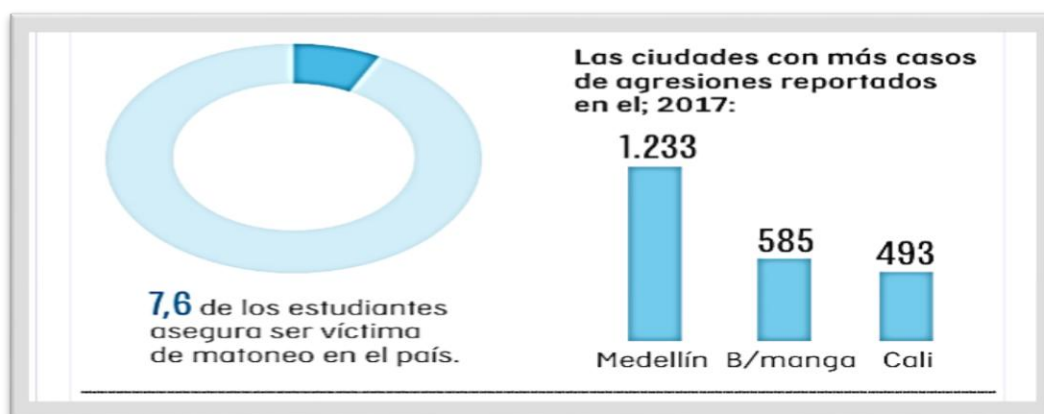
Según la UNICEF la mitad de los niños entre 13 y 15 años en el mundo (150 millones) ha sufrido de algún tipo de violencia por parte de sus compañeros en el colegio...Por otra parte Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), dice que en Colombia el 7,6 por ciento de los estudiantes aseguró estar expuesto diariamente a algún tipo de maltrato físico en su colegio.<sup>34</sup>

Los conflictos son una manifestación de múltiples intereses y por ende estos son diversos, lo cual genera unas tensiones entre las personas involucradas. Dichas tensiones al no ser manejada de la mejor forma, se manifiestan en acciones violentas estas pueden caracterizarse como físicas y simbólicas.

La violencia en las escuelas hace referencia a aquellos episodios donde dos o más estudiantes se enfrentan entre sí para resolver sus diferencias o acuerdan unirse para molestar a otro u otros, y tienen a la institución educativa como escenario donde suceden este tipo de sucesos.

En Colombia las ciudades que con mayores índices de violencia escolar son Medellín, Bucaramanga y Cali.

*Imagen 3. Matoneo en los colegios de Colombia*



Fuente: OCDE y secretarías de educación municipal Tomado del eltiempo.com Matoneo, problema que no se ha podido erradicar de colegios del país.

<sup>34</sup> VIVAS, Julián. Matoneo, problema que no se ha podido erradicar de colegios del país. 21 febrero 2018 Salvado del Periódico El tiempo versión web. Consultado el 10 de noviembre de 2018. consult en : <https://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/matoneo-en-las-ciudades-de-colombia-185084>

En consecuencia son aquellos episodios que suceden en la escuela tales como peleas, riñas, Bull ying, cyberbullyig, acoso, matoneo entre otros, a su vez estos podrían haber sucedido en otros contextos en los cuales niños y jóvenes se reúnen,<sup>35</sup> y al coincidir en la escuela se desencadenan estas manifestaciones

Cabe aclarar que también pueden agravarse en la medida que estos traspasen los muros escolares y sucedan entre estudiantes de distintas escuelas.

Como se observa en las cifras, la violencia en las escuelas no es una problemática a nivel mundial, por lo que se requiere en la actualidad acciones que respondan a esta problemática, en Colombia desde el gobierno nacional se han realizado programas como el plan nacional para la formación de ciudadanía que tiene como meta de que para el 2025 Colombia sea líder de la región en la implementación de acciones de formación para la ciudadanía, dicho plan sustenta las conclusiones a priori realizada en el presente proyecto de intervención relacionadas con la carencias de habilidades y herramientas que se tienen las personas en el país para la solución pacífica de sus conflictos y coincidimos que la mejor forma de trabajar para solucionar esta problemática es darle herramientas a través de la educación ciudadana para la solución de conflictos.

Es entonces cuando la mediación juega un papel importante como estrategia para la solución de conflictos, esta, mayormente se ha utilizado para resolver conflictos relacionados a la violencia física, dejando de lado aquellas violencias simbólicas y discursos de poder que se presentan en la cotidianidad y en las esferas social, cultural, política y económica, que fundamentan la violencia en general.

---

<sup>35</sup> D' ÁNGELO, Luis A y FERNÁNDEZ, Daniel R. Clima, conflictos y violencia en la escuela. FLACSO-Argentina. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) – Argentina, 2011.

#### 4.2. MICRO CONTEXTO: DIAGNOSTICO PARTICIPATIVO IESAS

El proyecto de intervención, se realizó en la institución educativa Soledad acosta de Samper, cuya condición de institución pública la pone en un imaginario social prejuicioso, estigmatizador y desfavorable, en la cual se logró observar las formas de violencia más comunes en su interior entre estudiantes, dando como resultado: agresión física, verbal, gestual, relacional y electrónica , acoso escolar, *Bullyng* o “matoneo” cyberbullying, ciberacoso, por otro lado se complementó la información a través de la revisión del observador estudiantil, reglamentado por la Ley 1620 del 2013 y su decreto reglamentaria 1975, establece toda la normativa para plasmar en actas, observadores de los estudiantes en las diferentes reuniones que realiza el comité de convivencia escolar.

La violencia escolar presentada en la Institución Educativa se puede interpretar en dos formas, físicas y simbólicas, las físicas se generan principalmente cuando las diferencias supeditas a las escalas del conflicto superan los límites establecido por los pares, generando entonces una respuesta agresiva para dar lugar a su relación de poder, las simbólicas se asocian más a factores externos relacionados a su cultura y vinculación a distintos grupos y puede manifestarse tanto en violencias psicológicas o verbales.

En la Institución Educativa Soledad Acosta de Samper el conflicto se presenta principalmente de manera física , demostrado a su vez en las relaciones cotidianas que se dan entre estudiantes y figuras de autoridad que hacen parte del grupo escolar, como: los adultos en las familias, docentes y administrativos, quienes históricamente han aprendido normas, valores y creencias desde su construcción sociocultural, hoy desde su lugar transmiten unos patrones de crianza, a la niñez y a la adolescencia, los cuales los asumen influencia y modelo a seguir.

La institución Educativa Soledad Acosta de Samper como muchas instituciones públicas de Cartagena, presenta violencia escolar entre sus estudiantes cuyas consecuencias se ven reflejadas en las formas de resolver las diferencias. Estos a su vez generan otras situaciones en el plantel educativo como deserción escolar,

bajo rendimiento académico, bajo autoestima y manifestaciones de relaciones de poder en las aulas de clases.

Teniendo en cuenta la situación coyuntural que atraviesa el país el proyecto buscó contribuir a la construcción de una cultura de paz, desde la formación ciudadana en las escuelas, dándole herramientas y dotar de habilidades para solución de conflictos a los estudiantes, directivos y toda la comunidad académica. Incidiendo así, en la disminución de la violencia escolar por medio de la conformación de un comité de mediación en el plantel educativo para la resolución de conflictos.

A continuación se presentan algunos de los resultados encontrados en la institución.

Tomando como referente los cursos de secundaria de 6º a 11º de la institución educativa IESAS, se realizaron entrevistas y revisión de los observadores estudiantiles, se encontró que en la institución se presentaron en el año 2016 cerca de 250 casos de violencia escolar, comparando con las cifras de del presente año a mayo de 2017 se han presentado solo este año cerca de 270 casos de violencia entre los que más sobresalen son: agresiones físicas, verbales, psicológicas y riñas.

Teniendo en cuenta que existen distintos tipos de violencia, no enfocaremos a lo que concierne al presente estudio la violencia que se da al interior de las escuelas, según Garzón Peñaloza<sup>36</sup>

la violencia escolar se le ha denominado con el término inglés Bull ying, derivado de "Bull" (matón) que se caracteriza por: incluir conductas de diversa naturaleza (burlas, amenazas, intimidaciones,

---

<sup>36</sup> GARZÓN PEÑALOZA. Lady Katherine La incidencia de la seguridad escolar en la deserción escolar en Colombia. Universidad San Buenaventura y Universidad Militar Nueva Granada Especialización en Administración de la Seguridad. Seminario de Grado Santiago de Cali 2017

agresiones físicas, aislamiento sistemático, insultos); tiende a originar problemas que se repiten y prolongan durante cierto tiempo; suele estar provocada por un alumno (el matón), apoyado Newtonberg quien plantea que generalmente en un grupo, contra una víctima que se encuentra indefensa, que no puede por sí misma salir de esta situación; y se mantiene debido a la ignorancia o pasividad de las personas que rodean a los agresores y a las víctimas sin intervenir directamente<sup>37</sup>.

Observamos como este tipo de acciones va adquiriendo distintas connotaciones según la época, pasando de ser llamados conflictos escolares, luego violencia escolar y en la actualidad Bull ying o matoneo, entonces resulta oportuno entender lo anterior como manifestaciones subsecuentes donde la una explica la otra, es decir, el conflicto escolar encierra todos los problemas presentes al interior de los planteles educativos, asimismo la violencia escolar es una de tantas manifestaciones de los conflictos escolares y el Bull ying termina siendo una forma de agrupar todo este tipo de violencia escolar donde sobresalen las agresiones físicas ,verbales, psicológicas, burlas, amenazas entre otras ya mencionadas.

Por otra parte cabe agregar que en los manuales de convivencia está prohibido cualquier de violencia es importante anotar que estos no se aplican de la mejor manera, iniciando por el hecho que los estudiantes desconocen el contenido de los códigos de convivencia al interior de la escuelas y termina porque existe unos vacíos en la institución para la aplicación del código e identificación de este tipo de casos , esto desencadena una cultura de permisividad, indiferencia y naturalización de estas conductas.

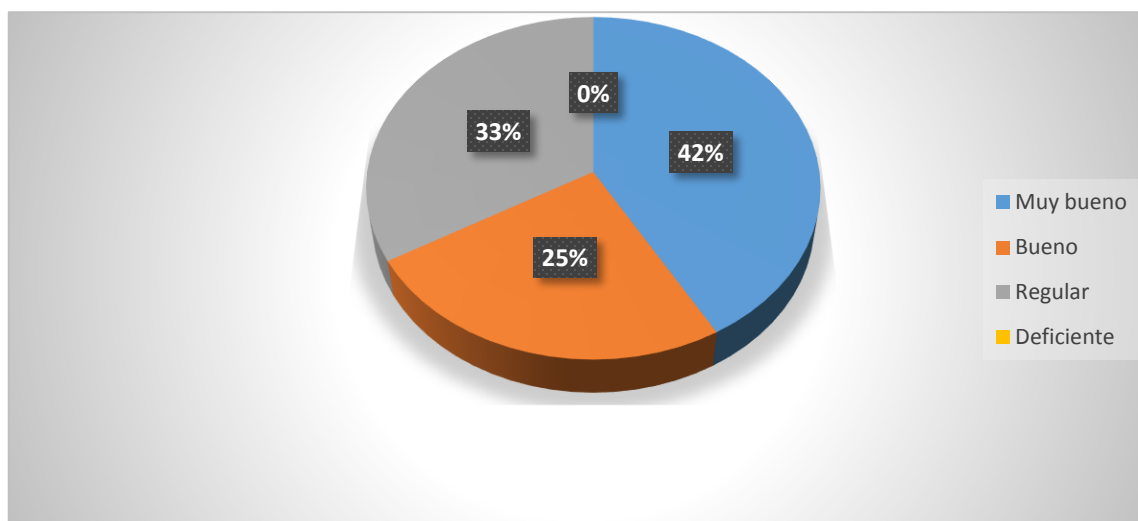
Muchas de estos comportamientos están asociadas al entorno escolar mientras otros lo han ubicado otros contextos como el entorno familiar.

Lo anterior no solo afecta a las víctimas del Bulliyng sino también al resto de la comunidad educativa, por lo cual se realizó la siguiente encuesta para conocer las

---

<sup>37</sup> Ibíd.

percepciones de los estudiantes, los siguientes datos fueron socializados con los estudiantes para conocer de manera más precisa sus respuestas y encontramos lo siguiente:



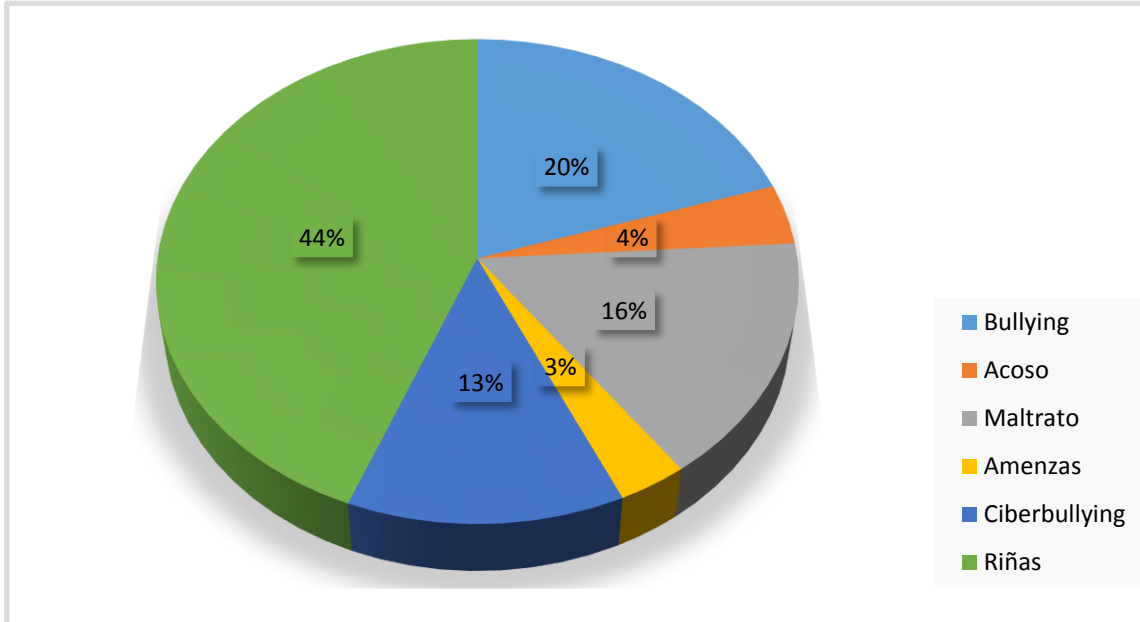
**Fuente:** Elaboración propia del autor 2017

Según los estudiantes encuestados un 42% considera que su entorno escolar muy bueno y otro 25% considera que es bueno, esto lo asocian a la idea que la institución cuenta con docentes muy bien capacitados, grupo deportivos, espacios de esparcimiento cómodos y agradables, el otro 33% considera que el ambiente educativo es regular porque no cuenta en los descansos existe mucho desorden, al igual que en las aulas de clases lo que no permite sacar más provecho a los contenido dados o descansar entre la jornada educativa porque debido la indisciplina se presenta muchos problemas entre estudiantes en el horario de descanso.

Por otra parte de les pregunto sobre los tipos de violencia que se presentan entre estudiantes en la institución.

Gráfica 3. Tipos de violencia más comunes en la escuela





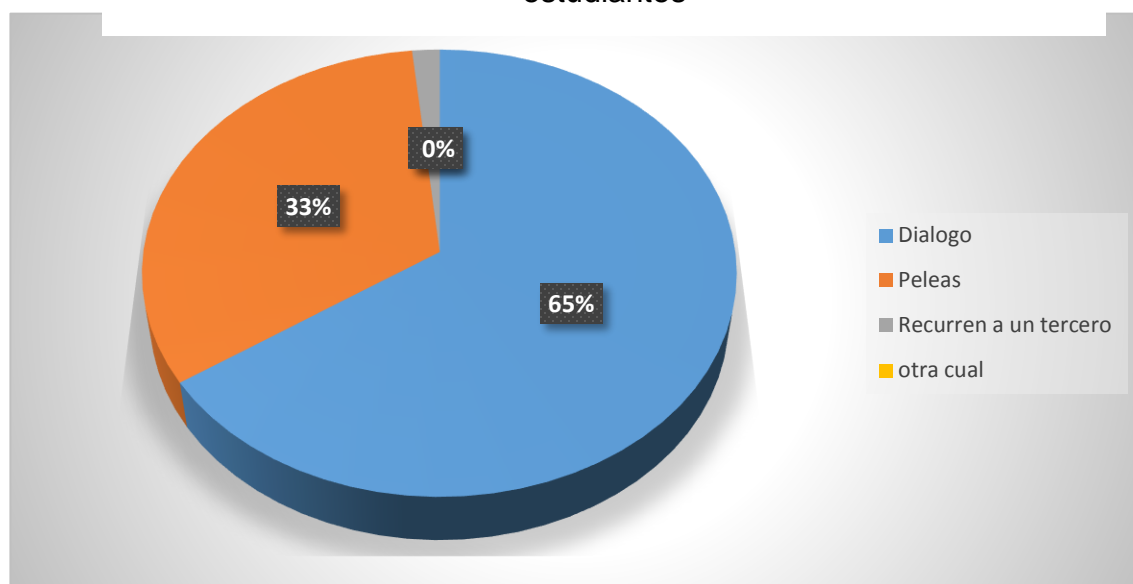
**Fuente:** Elaboración propia del autor 2017

Se logra observar que predominan las Riñas y el Bullying con un 44% y 20% respectivamente, lo que deja una gran preocupación pues se observa que cada vez más los estudiantes resuelven sus problemas a los golpes en lugar de otras alternativas por la vía pacífica, por otra parte se logró conocer de voz de los estudiantes que por lo general estas riñas no se presentan dentro la institución sino que se citan fuera del plantel para evitar ser sancionados por el colegio.

Por último pero no menos importantes se encuentran el Ciberbullying y el maltrato este último en distintas modalidades donde predomina el maltrato verbal y el físico identificándolo en las formas de relacionarse y comunicarse de parte de los estudiantes los cuales algunos consideran no son las más adecuadas, asimismo existe casos donde los estudiantes han sido víctimas de MEMES en las redes sociales de Internet, situaciones que en la mayoría de casos son desconocidas por los docentes y se convierten en detonantes de conflictos.

Seguido a lo anterior se les pregunto a los estudiantes, sobre las formas de solución de conflictos que se observan al interior de la escuela se obtuvo lo siguiente:

Gráfica 4. Formas de solución de conflictos utilizadas por los estudiantes



**Fuente:** Elaboración propia del autor 2017

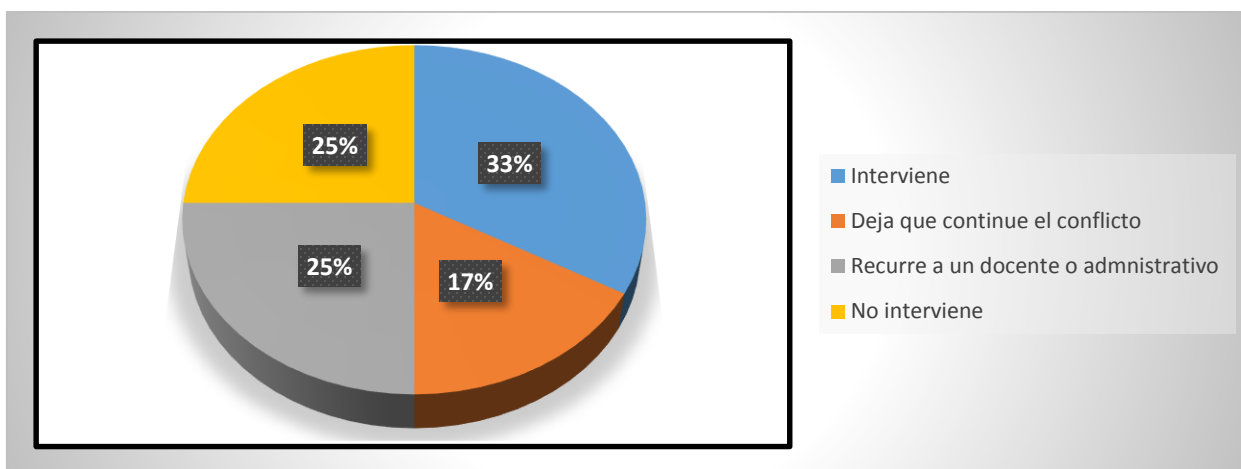
Un 65 % de los estudiantes encuestados afirma que cuando se presentan conflictos en la institución estos son solucionados mediante el diálogo, y un 33% afirma que los estudiantes resuelven los conflictos en riñas o peleas, al socializar con ellos los resultados se logra entender que la mayoría de los conflictos cuando se resuelven por medio del diálogo estos luego vuelven a aparecer cuando el diálogo es iniciado por algún docente o personal de la institución.

Sin embargo consideran que es diferente cuando los amigos y amigas de cada una de las partes interviene para que el conflicto se resuelva, difícilmente se vuelve presentar.

Esto podría explicarse o entenderse debido a que los compañeros muchas veces se convierten en confidentes de las partes o conocen profundamente el origen del problema y hacen las veces de mediadores pues son amigos en común de ambas partes en conflicto, lo que facilita el acercamiento a ellos y vincularlos al diálogo y solución pacífica del problema.

Contrario a lo anterior, la intervención de los compañeros de las partes está limitada a eso si son afines los compañero pues solo un 33 % interviene en los conflictos el resto dejan que el conflicto continúe por miedo a meterse en problemas, recurren a un docente o no interviene, esto da cuenta de la indiferencia relaciones de poder entre los estudiantes de la instituciones educativas, pus muchas veces estos problemas pueden ser solucionados a tiempo pero nadie se atreve a hacer algo. Tal como lo muestra la siguiente gráfica:

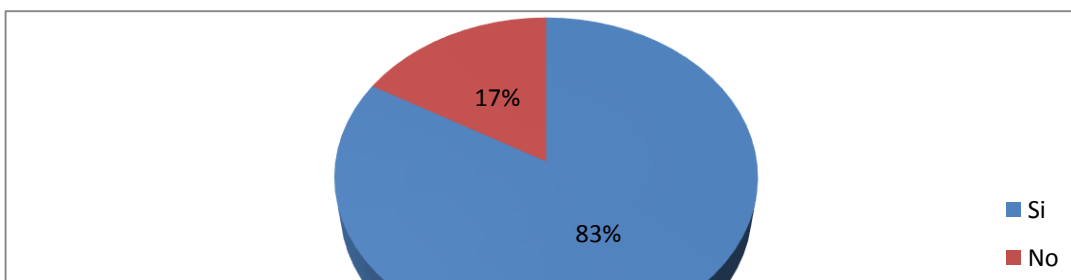
Gráfica 5.Reacciones de los estudiantes ante una situación conflictiva



Fuente: Elaboración propia del autor 2017

Lo anterior se sustenta en la siguientes grafica

Gráfica 6.conocimiento acerca de casos de violencia escolar en la institución.



**Fuente:** Elaboración propia del autor 2017

Como puede observarse en la gráfica un 83% afirma conocer o haber conocido algún compañero al cual era o es víctima de algún tipo de violencia escolar sin embargo ninguno de los que responde afirmo haber hecho algo por miedo a que el problema se le traslade a él o porque no quiere traicionar la confianza de sus compañeros y compañeras.

## **5. LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN: UNA APUESTA A LA PARTICIPACIÓN**

### **5.1. METODOLOGÍAS PARA LA TOMA DE DECISIONES**

Para el desarrollo de la propuesta de intervención se utilizó como referente la metodología de marco lógico, para promover la participación en la creación de estrategias para la solución de problemáticas desde la voz de los actores.

#### **5.1.1 La Metodología del Marco Lógico**

Según Fontagro <sup>38</sup> ha sido una de las más utilizadas por las agencias de cooperación e investigación para la planificación y gestión de proyectos durante los últimos treinta años; es un método de planificación por objetivos, es decir parte de la correcta identificación de las metas que se esperan alcanzar con su ejecución.

En este momento se aplicó el siguiente proceso:

- Se inició con una situación actual insatisfactoria o de una oportunidad para resolver un problema.
- Luego esa situación se planteó como algo deseado: una situación futura deseada, mejora en algún(os) aspecto(s): tecnología, conocimientos, procesos, productos, etc.
- La intervención diseñada para mejorar algunos o todos los elementos de la situación actual es el proyecto.

---

<sup>38</sup> PAREJA, M. Marco Lógico de FONTAGRO. Curso Taller Fortalecimiento de las Capacidades para la Preparación de Perfiles y propuestas en el Marco de las Convocatorias de FONTAGRO. 2008.

El uso de esta metodología se espera contribuyó a la formulación de propuestas de desarrollo y alternativas de solución para la problemática a intervenir con objetivos bien definidos, y dirigidas a solucionar problemas.

### **5.1.2 Investigación Acción Participativa (IAP)**

Se complementó el proceso de formulación de la intervención con la metodología investigación acción participativa, la cual en palabras de Sandoval<sup>39</sup> la IAP, se ha aplicado principalmente en el ámbito de la educación popular y desarrollo rural, donde todo los procesos de trabajo desde esta metodología han girado en torno al empoderamiento, es decir, consiste en que las clases desfavorecidas u oprimidas usen su conocimiento para generar transformaciones sociales.

Por su parte Soto<sup>40</sup> plantea que , la Investigación Acción Participativa (AIP, es una modalidad de investigación - acción que incorpora algunos elementos del paradigma critico social y parte de la pedagogía constructivista, dejando de lado el supuesto, de la investigación como punto de partida para generar un cambio social, donde la investigación en esa búsqueda de conocimiento se convierte en un proceso colectivo, en lo cual el investigador y el o los sujetos investigados son participantes y aprendices al tiempo (soto).

La IAP consta de varias etapas según (Soto) las cuales son:

Etapas iniciales, Estructuración de la IAP, investigación- acción (ver tabla 2)

---

<sup>39</sup> SANDOVAL CASILIMAS, C. A. *Investigación cualitativa*. (A. E. Ltda., Ed.) Bogota, Colombia. 2002).

<sup>40</sup> SOTO. Julio. La Investigación en ciencias sociales. Zulia, Venezuela, recuperado de [www.monografias.com/usuario/perfiles/julio](http://www.monografias.com/usuario/perfiles/julio) soto 2.

Tabla 2. Matriz comparativa marco lógico – Investigación Acción Participativa

Marco Lógico	Investigación acción participativa	Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Una situación actual insatisfactoria o de una oportunidad para resolver un problema.</li> </ul>	<p><b>Etapas inicial:</b> aquí se define el problema con la participación de la población implicada, investigadores y personas que toman decisiones sobre el mismo, además es el momento donde se inicia la investigación para realizar el autodiagnóstico, , identificar el problema y delimitar los alcances de las acciones y de las capacidades de los participantes.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Árbol de problemas</li> <li>2. objetivos</li> <li>3.Alternativas</li> </ol>
<p>Existe también lo opuesto: una situación futura deseada, mejora en algún(os) aspecto(s): tecnología, conocimientos, procesos, productos, etc.</p>	<p><b>Estructuración de la IAP:</b> consiste en negociar para construir el programa, con propuestas de actuación concretas, donde exista una coherencia entre la <b>investigación y la acción</b>, entre lo que se busca y lo que se quiere hacer, y por último lograr un esquema sencillo de utilizar por los grupos de base. Donde la finalidad de estas acciones que se realizan es reforzar las potencialidades del propio colectivo, a nivel de conocimiento como nivel de actuación.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Ponderacion y priorización de alternativas</li> <li>2. Matriz marco lógico creada</li> </ol>
<p>La intervención diseñada para mejorar algunos o todos los elementos de la situación actual es el proyecto.</p>	<p>Desarrollar y evaluar lo realizado: la finalidad en este punto es poner en marcha las técnicas escogidas, producir conocimientos interpersonales, y de autoconocimiento, donde la participación se produce en la medida que la información obtenida este en constante circulación, analizando los resultados lo cual permitirá comprender mejor la naturaleza de los problemas.</p>	<p>Desarrollar la propuesta evaluación</p>

Fuente: Elaboración de la autora de la sistematización 2017

Al comparar la metodología de marco con la IAP observamos que estas tienen algunas similitudes en su aplicación, esto nos lleva a la formulación de un proyecto para la institución el cual lleve consigo un proceso de investigación paralelo, realizado de manera conjunta con los principales actores del proyecto.

Lo cual se realizó de la siguiente manera

1. Formulación: desarrollo de encuentros con distintos grupos (estudiantes, docentes, administrativos y padres de familias) para la realización de árbol de problemas, objetivos, investigación documental y estadística,
2. Ejecución. Realización de talleres y demás actividades del proyecto.
3. Evaluación: realización de valoración cuantitativa para medir efectividad de acciones desarrolladas 1 año después de terminado el proyecto.

## **5.2 TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN PARTICIPATIVAS**

### **- 5.2.1 Árbol de problemas**

El Árbol de problemas, es una técnica participativa, que ayuda a desarrollar ideas creativas de manera más concreta los problemas que aqueja a una comunidad o grupo, mediante un modelo de relaciones causales, permitiendo la identificación y organización de las causas y consecuencias de un problema. (Ver imagen 4)

Esta técnica es muy utilizada por las personas que formulan proyectos, pues permite fomentar la participación, así como permite de manera más organizada pensar estratégicamente la solución mitigación de problemáticas, para el proyecto de intervención resulto muy útil pues, teniendo en cuenta que se trabajaría con jóvenes debería ser algo llamativo y fácil de entender para que participaran y vieran de manera general todo lo podría producir problema si este no se interviene y soluciona de la mejor manera.

Al aplica esta técnica se inició una lluvia de ideas sobre la problemática a intervenir y las posibles causas que lo ocasiona, quedando como problema central (el incremento de los casos de violencia escolar al interior de la IESAS), donde los estudiantes identificaron unas posibles causas que ocasionan el problema como son:

- Poco conocimiento de alternativas de solución de conflictos

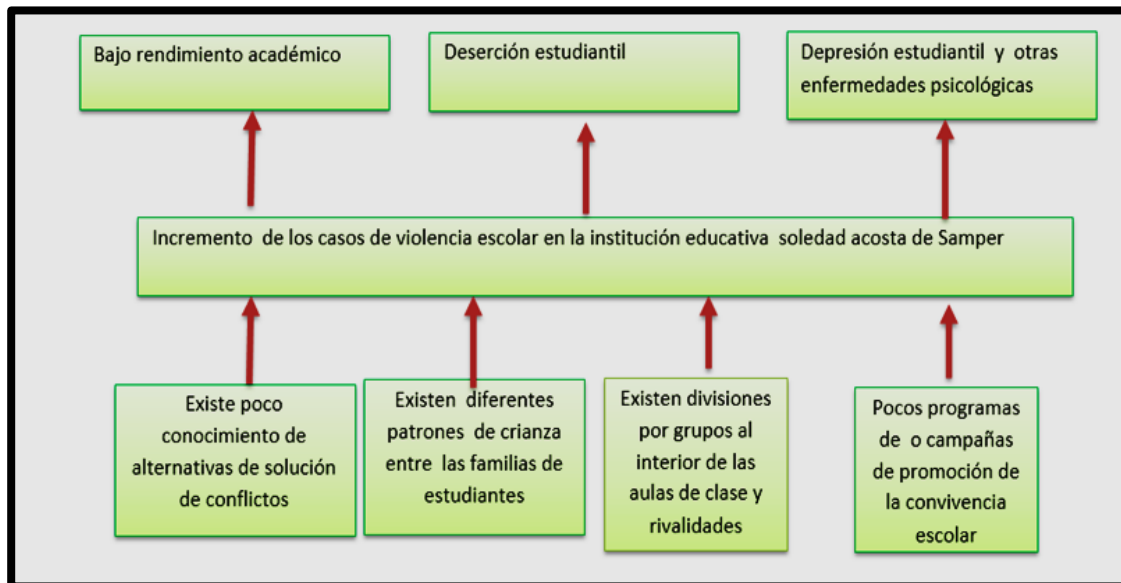


- Diferencias de patrones de confianza entre las familias de los estudiantes
- Divisiones al interior de las aulas de clase y rivalidades entre estudiantes
- Pocos programas de promoción de la convivencia escolar

Por último se identificaron unas consecuencias, es posibles escenarios que de darían si no se interviene el problema de inmediato donde se descartaron:

- Bajo rendimiento académico en estudiantes víctimas de acoso o violencia escolar
- Deserción estudiantil
- Depresión estudiantil y otras enfermedades psicológicas

Imagen 4.Árbol de problema



Fuente: Elaboración de la autora 2017

**5.2.2 El Árbol de Objetivos:** es la versión positiva del Árbol de Problemas. Permite determinar las áreas de intervención que plantea el proyecto.

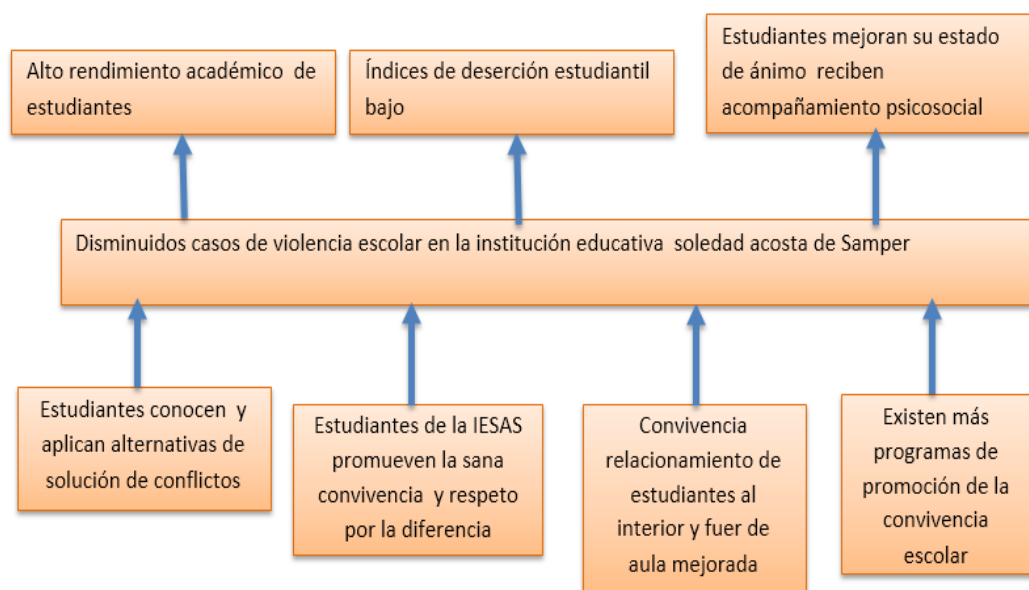
Lo anterior permitió visibilizar el problema central a los estudiantes y a su vez el objetivo central que se convirtió en nuestro foco de intervención y desde sus propias voces plantearon formas de solución para el mismo.

Posterior a la terminación del ejercicio los objetivos planteados fueron sometidos a votación para determinar.

Una vez aplicadas las técnicas anteriores, sometieron a votación para priorizar cuál  
Imagen 1

de las de todas las problemáticas podríamos incidir en su transformación desde nuestras capacidades (estudiantes y profesional social) teniendo el siguiente resultado:

Imagen 5.Árbol de objetivos



Fuente: Elaboración de la autora 2017

#### - **Priorización de objetivos.**

Para la priorización de objetivos se hizo necesario dividir en uno de los talleres en varios grupos a los estudiantes, donde a cada grupo se le asignaron un número determinado puntos los cuales ellos debían repartirlo u otórgaselos al objetivo que consideraran más importante intervenir de acuerdo a las capacidades con las que contábamos.

El objetivo de la actividad fue identificar cuales alternativas de solución estaban al alcance de los estudiantes y lo podrían hacer desde sus capacidades y que otras cosas podrían incidir para mejorar la problemática encontrada, (ver imagen 3)

A partir de los talleres realizados se acordó realizar un proyecto donde se marcara una ruta para la disminución de los casos de violencia escolar al interior del plantel educativo de cual surgieron las siguientes alternativas de solución:

1. Formación en habilidades sociales para estudiantes y docentes que les permitan tener herramientas para la solución pacífica de los conflictos
2. Conformar un grupo de mediación de estudiantes que intervengan en los conflictos escolares y promuevan la sana convivencia a través de mensajes y campañas al interior de la institución.

Tabla 3. . Priorización de objetivos

<b>Objetivo</b>	<b>1 a 100</b>
Estudiantes conocen y aplican alternativas de solución de conflictos	40
Estudiantes de la IESAS promueven la sana convivencia y respeto por la diferencia	20
Convivencia relacionamiento de estudiantes al interior y fuera de aula mejorada	10
Existen más programas de promoción de la convivencia escolar	30
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia de la autora 2017

## 6. RESULTADOS

### 5.1 CONFORMACIÓN DEL GRUPO DE MEDIADOR

El proceso llevado a cabo con los estudiantes dejó como producto el proyecto de intervención el cual se resume en la siguiente matriz de marco lógico.

Tabla 4. Matriz Marco Lógico

Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Medios de Verificación (MDV)	Supuestos
<b>FIN DEL PROYECTO</b> Incidir en la disminución de los índices de violencia escolar en la IESAS	Al primer año Índice de violencia escolar disminuido al menos un 50%	# De casos reportados en el observador estudiantil.	-Estudiantes queden sin orientador o responsable que les brinde acompañamiento y apoyo
<b>PROPÓSITO DEL PROYECTO</b> -Mejorar la convivencia y las formas de relacionamiento de los estudiantes de la IESAS.	-Al primer año del ejecutado el proyecto la percepción de clima escolar ha mejorado. -Al 6 mes estudiantes realizan acciones conjuntas para promoción de la sana convivencia	Encuestas de percepción, listados de asistencia de reuniones del comité de mediación estudiantil para planear actividades. --# de casos atendidos por comité de mediación estudiantil	Estudiantes no deseen participar en el proyecto

<p><b>COMPONENTES DEL PROYECTO</b>          -Conformar un grupo de mediación de estudiantes que intervengan en los conflictos escolares y promuevan la sana convivencia en conjunto con los docentes          -Formación en habilidades sociales para la solución pacífica de conflictos y promoción de la sana convivencia.</p>	<p>-Al mes 7 grupo de mediadores estudiantiles conformado al 100%          -En el mes 10 al menos 100 estudiantes han sido formados en habilidades sociales y conocen alternativas de solución pacífica de conflictos</p>	<p>Caracterización de estudiantes que conformar grupo de mediación.          Registro de asistencias y acta de realización de talleres</p>	<p>Estudiantes salgan vacaciones o terminen año académico y no sigan participando</p>
<p><b>ACTIVIDADES DEL PROYECTO</b>          -Formación en herramientas para solución pacífica de conflictos con grupo de mediadores. (3 Talleres)          - Selección de estudiantes con habilidades para la mediación          - Realizar 10 talleres formativos con los estudiantes de grado 6 a grado 11 en habilidades sociales          -Socialización del proyecto con docentes y administrativos y estudiantes          -Identificar e investigar sobre los tipos de violencia presentes en la IESAS.</p>			

Fuente: Elaboración de la autora de la sistematización 2017

Durante la formulación del proyecto se crearon 5 indicadores, 3 de proceso y 2 indicadores de impacto, los cuales fueron los siguientes:

Indicadores de proceso:

-En el mes 10 al menos 100 estudiantes han sido formados en habilidades sociales y conocen alternativas de solución pacífica de conflictos:

Para dar cumplimiento a este indicador se realizaron 7 talleres lúdicos formativos, posteriores al proceso de convocatoria, los temas que se trabajaron fueron:

- Que son los conflictos y tipos de conflictos ( 1 talleres)
- Violencia escolar y manejo de la ira ( 2 talleres)
- Cultura de paz “ retos para Colombia en posconflicto” ( 1 talleres)
- Multiculturalidad ( respeto por la diferencia) ( 1 talleres)
- Alternativas de solución pacífica de conflictos( 1 talleres)
- Juego de roles ( 1 talleres)

Al culminar los encuentros se formaron en total 105 estudiantes, estos pudieron realizar reflexiones sobre sí mismos, sus comportamientos y conductas frente un altercado con sus compañeros de los cuales se rescatan las siguientes:

“Yo no sabía que cuando uno molestaba a un compañero eso podía hacerle daño porque uno no lo hace a propósito, sino que uno está mamando gallo entre vales, pero a veces no se sabe qué problema tiene nuestro compañero y cualquier cosa que digamos puede herirlo”

Estudiante de grado 10 de IESAS

Luego de realizado el taller de violencia escolar

“ Profe a mí el taller me gustó mucho, me pareció chévere... porque uno aprende a ponerse en la zapatos de los demás, y se siente feo cuando todos lo molestan y lo señalan a nadie le gusta, pero también aprendí a que a veces es mejor sumar amigos que enemigos, así como lo dijo usted en la clase”

Estudiante de grado 9 después de terminado el taller de juego de roles como se puede observar los anteriores encuentros de formación funcionaron como alternativa para sensibilizar y concientizar a los estudiantes sobre la realidad que vive Colombia y específicamente sobre las consecuencias que puede traer los actos que estos realizan para con sus compañeros.

- **Al mes 7 grupo de mediadores estudiantiles conformado al 100%:** luego de culminada la primera fase de formación, se realizó un perfil conjunto, de cómo podría ser un mediador y cuales debería ser sus cualidades, una vez realizado la fase descriptiva, cada estudiante voluntariamente se postuló para la conformación del grupo de mediación, conformando un grupo total de 20, el resto de estudiantes ocuparon un rol de apoyo a las actividades que estos realizarán, pero a su vez serían los primeros en intervenir y reportar los casos al grupo de mediación.

Todo lo anterior teniendo en cuenta lo planteado anteriormente, “los conflictos son más fáciles de solucionar cuando los implicados o una persona cercana, son quienes generan acuerdos o intervienen en los problemas” pues estos poseen información de primera mano que muchas veces no llega a conocimiento de los docentes y otros funcionarios del plantel educativo.

- **Al mes 7, estudiantes realizan acciones conjuntas para promoción de la sana convivencia en la IESAS:** Durante la ejecución del proyecto se realizaron dos jornadas para la promoción de la sana convivencia llamadas de la siguiente manera:

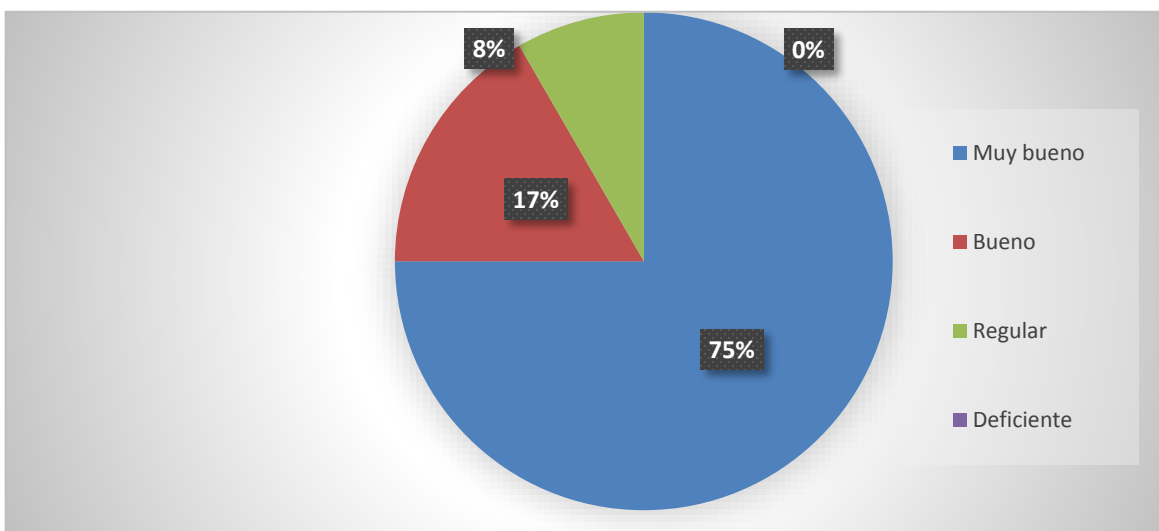
- **Pacto por la convivencia:** esta campaña consistió en realizar charlas cortas durante los descansos con los estudiantes, el grupo de mediadores dialogaba con varios compañeros de clase, sobre el respeto, el diálogo los beneficios que trae solucionar de manera pacífica los problemas y conflictos, y finaliza con un acto simbólico donde los estudiantes que recibían la charla se les entregaba un papel y lápiz para que escribieran en un mural a que se comprometían, para mejorar la convivencia.

- Salpicón cultural:** los estudiantes se dieron a la tarea de buscar en las estudiantes cuyo origen fuera de otras ciudades del país, estos los entrevistaron en la emisora escolar donde contaban aspectos básicos de la ciudad donde venían, y luego mediante carteleras difundir mensajes alusivos al respeto por la diferencia.

### Indicadores de impacto:

- **Al octavo mes de ejecutado el proyecto, la percepción del clima escolar ha mejorado:** Al octavo mes luego de iniciada la intervención se preguntó nuevamente a los estudiantes y docentes por como percibían el ambiente educativo, de lo cual se obtuvo el siguiente resultado:

Gráfica 7. Percepción entorno escolar y ambiente educativo



Fuente: Elaboración de la autora 2017.

Como se puede observar la percepción del clima escolar mejoró significativamente en la primera encuesta aplicada a 60 estudiantes de los grados 6 a 11 al iniciar el proyecto, solo el 42% afirmó que el clima escolar era bueno, mientras en la segunda medición se obtuvo que un 75% de los encuestados, por otra parte se les preguntó a manera de entrevista a varios funcionarios y docentes y se obtuvieron las siguientes respuestas:

*“Creo que el proyecto es muy pertinente lo que pudo escuchar y lo que he observado de las acciones que vienen realizando los estudiantes, ha funcionado muy bien, el hecho hay que confiar más en la capacidad de los*



*estudiantes y esperar que este proyecto se continúe en los próximos años escolares para poder ver los resultados en una mayor magnitud<sup>41</sup>.*”

*“ El proyecto que se viene desarrollando por parte de los estudiantes mediadores es algo que si bien no es nuevo, la forma en que lo estas abordando es innovadora, porque usualmente se pretende escoger los estudiantes más sobresalientes para este tipo de situaciones , pero al ellos postularse de manera voluntaria ganarse su confianza , es algo que no se había visto nunca, es cierto que no se han presentado hechos fuerte en los últimos meses, es buena idea que sus compañeros dialoguen con las partes antes de iniciar un proceso disciplinario y que estos hagan las pases y subsanen cualquier agravio <sup>42</sup>”*

**- Al primer año Índice de violencia escolar disminuido al menos un 50%:** Este indicador hace referencia a un resultado de corto plazo, por motivos de tiempo este no podrá ser medido sino hasta el primer año luego de ejecutado el proyecto sin embargo hasta la fecha en que se cierra el presente proyecto se han reportado 98 casos registrados en el observador, mientras que los casos atendidos por el grupo de mediadores solo ha registrado 8 casos, los cuales han sido solucionados con ayuda de las metodologías aprendidas en la formación y acompañamiento de algún docente o funcionario de la institución.

Luego de ejecutar el proyecto se logró evidenciar los siguientes factores productores de violencia al interior de institución educativa, por lo que se concluye lo siguiente:

- El tipo de violencia que más se presenta al interior de la institución es el Bull ying representado en las constantes burlas, frases que lanzan los estudiantes hacia otros compañeros , donde en muchos de los casos este es realizado y aceptado por los compañeros como un juego, que al final no termina siendo así.

---

<sup>41</sup> Docente IESA. Entrevista realizada en las instalaciones de la institución, Marzo 2017.

<sup>42</sup> Coordinador Jornada de la mañana IESAS. Entrevista realizada en las instalaciones de la institución, Marzo 2017.

Resulta importante hacer entender a los estudiantes que el Bullying, y otros tipos de violencia en la escuela no son juegos que tienen consecuencias para el victimario y para la víctima, a lo anterior se suma varios hechos puntuales el primero la ausencia de programas que promuevan la convivencia y solución pacífica de conflictos, la crisis marcada en las familias y la dificultad para la aplicación de sanciones ejemplares en las escuelas para este tipo de conductas hace que se cree una cultura violenta y permisiva al interior de la institución educativa.

- La mayoría de estudiantes que se comportan de manera agresiva y conflictiva presentan problemáticas en la estructura familiar, carencias de afecto, resentimiento, lo que hace que se reproduzca la violencia al interior de la escuela, por lo que es importante hacer acompañamiento psicosocial a estos estudiantes y trabajar directamente con su núcleo familiar.
- La pobreza, la condición económica, la desigualdad social y las brechas sociales existentes al interior de la institución se convierten en un factor determinante al momento de hablar de violencia escolar, lo anterior es un factor determinante pues es una de las razones más fuertes que produce conflictos y diferencias en la institución la cual recibe población de diversos estratos sociales, genera unos procesos de discriminación estigmatización, en donde en la institución viene trabajando en materia de prevención del tema mencionado, sin embargo es importante seguir formando a los estudiantes y promover la igualdad y la no discriminación.
- Las existencias de divisiones y rivalidades al interior y entre cursos distintos está produciendo enfrentamientos y afectaciones al clima escolar, lo que puede a futuro afectar el proceso de aprendizaje, pues este último juega un papel determinante en los procesos y en la apropiación de conocimiento, por lo que es importante implementar acciones que promuevan la cooperación y respeto por la diferencia, la igualdad y la equidad al interior de la institución.

- Cabe agregar que las políticas implementadas por el estado y las instituciones en sí mismas para la prevención de la violencia escolar es insuficiente, pues como se evidencia la formación de los docentes no cuenta con unas bases sólidas para la solución de conflictos y en especial las instituciones no cuenta con personal especializado para el trabajo de este tipo de problemáticas al interior de la institución.

-

## - **5.2 ACIERTOS Y DESACIERTOS DEL PROCESO**

### **Aciertos**

- El proceso desarrollado a partir de metodologías que fomentan la participación, contó con buena aceptación de la comunidad académica lo que permitió tener un gran impacto a la intervención profesional, a pesar de la apretada agenda académica de los estudiantes, se consiguió acordar espacios de trabajo con los estudiantes desde los directivos y docentes.
- El compromiso y participación de los estudiantes en las actividades fue de gran ayuda para poder motivar al resto de compañeros de la escuela, debido a la dinámica y técnicas utilizadas de animación sociocultural, como la lluvia de ideas, colcha de retazos, combinado con la metodología de marco lógico y la IAP ayudaron a ser más lúdicas las actividades, ayudaron a fomentar la participación, la proposición y fundamentación de la acción.
- El apoyo del personal docente para sacar adelante los procesos y las actividades abriendo espacios para impartir la formación planteada en el proyecto de intervención.
- El análisis documental que permitió comprender los conceptos y aclarar dudas sobre los mismos para luego orientar de la mejor manera a los alumnos, así como también facilitó la selección de técnicas, instrumentos y herramientas pedagógicas ideales, para mantener la atención y fomentar la participación de los participantes.

- El estudio de las distintas teorías sociales como la teoría de grupo, las teorías del conflicto, ayudaron comprender de manera más profunda las problemáticas al interior de la institución educativa y de asumir la Participación como un derecho.
- Reflexionar el quehacer del Trabajo social en el tema de conflicto, y su importancia para la construcción de paz.
- Lograr los cambios de comportamiento de los niños y compromiso con el proyecto y la solución planteada a la problemática del conflicto en su escuela.
  - La realización de manera participativa los diagnósticos permitió mayor apropiación del proceso por parte de los estudiantes, el proceso fue más propositivo, así mismo las acciones desarrolladas, fueron mejor recibidas puesto que eran iniciativas de los mismos estudiantes, lo que contribuyó al mejoramiento de las formas de relacionamiento y solución de conflictos de manera pacífica en la escuela.

### **Desaciertos**

- No lograr la participación deseada de los padres de familia y su vinculación y compromiso con los procesos de convivencia al interior de la institución.
- El tiempo el cual no permitió realizar una evaluación después de ejecutado el proyecto.
- La no redacción del documento en los tiempos esperados debido a que al final había mucha información que depurar y organizar y sistematizar.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El trabajo social es una profesión que cuenta con una amplia cantidad de campos donde puede intervenir y desarrollar su quehacer profesional, donde el campo educativo es una de los más importantes donde interviene desde la educación formal y no formal, asimismo en el mejoramiento del clima escolar crear un entorno de aprendizaje y estudio en completa armonía.

Lo anterior implica intervenir en los conflictos al interior de la escuela, siendo más allá de un función de mediación resulta siendo un facilitador de procesos de diálogo y consenso, lo que da pie a las partes implicadas ser protagonista de su propio cambio.

Por otra parte como uno de los grandes aprendizajes que deja la experiencia fue aprender de los estudiantes, que un proceso de solución de conflictos tiene mayores probabilidades de éxito, en la medida que sean los mismos compañeros de círculo de amigos de las partes implicadas sean quienes generen el primer acercamiento entre las partes.

Entre otras conclusiones a las que se pudo llegar con este proceso, es que existe poco conocimiento por parte de la planta docente y administrativa sobre herramientas y habilidades sociales para solución de conflictos, debido a que algunos de los métodos utilizados son poco ortodoxos y en ocasiones termina vulnerando los derechos de los estudiantes como personas y como sujetos de derecho en sí mismos.

Por su parte es importa que este tipo de experiencias sean sistematizadas para dejar un precedente, para futuras intervenciones en el materia educativa y específicamente en la solución de conflictos, así como es un

proceso donde se le da voz a los sujetos participes y permite que recoger todo los conocimientos adquiridos durante la praxis.

Al programa de trabajo social, importante reconocer que la sistematización es un proceso riguroso de análisis, recolección, organización de información, transversalizado por un proceso de investigación mayormente de corte cualitativo, por lo cual es importante reconocer que no existe un método propiamente dicho de como sistematizar o realizar un sistematización, por tanto no es bueno caer en estructuras, los docentes tutores sigan su labor de orientadores, mas no limitar una estructura a seguir.

Recuperar a través de las producciones de los estudiantes el estatus de la profesión en los distintos campos de intervención con unas funciones establecidas, sin limitarla, sino por el contrario abriendo el panorama al amplio campo intervención que la profesión tiene.

Por último al término del proceso recomiendo a la IESAS

- Fomentar el trabajo interdisciplinar para la solución de problemáticas propias de la institución.
- Fomentar o apoyar la constante formación de los docentes
- Seguir mejorando la cultura del buen trato que actualmente se viene incentivando
- Involucrar a los estudiantes en los asuntos propios de la escuela y afianzar el sentido de pertenencia hacia la institución en los estudiantes a través de la creación de más programas y espacios de participación formales al interior de la institución.

- El comité de mediación es un grupo que debe seguir existiendo en la institución es importante que se sigan formando a los estudiantes en los temas pertinentes a la problemáticas de la institución y tratar en el tiempo de llegas a más estudiantes para asegurar que el proyecto trascienda

## BIBLIOGRAFÍA

ANDER-EGG, Ezequiel.. Diccionario del trabajo social. Lumen. Buenos Aires. 1995  
LOS CONFLICTOS Y LAS FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN *Tabula Rasa*. Bogotá - Colombia, No.1: 265-278, enero-diciembre de 2003

BARRANCO EXPÓSITO, Carmen. La intervención en trabajo social desde la calidad integrada. 2000. Página 79.

BERNSTEIN, B., y DÍAZ , M. Hacia una teoría del discurso pedagógico. 2012.  
[http://www.pedagogica.edu.co/storage/rce/articulos/15\\_08ens.pdf](http://www.pedagogica.edu.co/storage/rce/articulos/15_08ens.pdf)

CARDASO, Pedro Luis. Principales teorías del conflicto social...Norba15 Revista de Historia. 2001.P.237-254.

CARVAJAL BURBANO, Arizaldo. Miradas sobre la sistematización de experiencias en trabajo social. Escuela de Trabajo Social del Valle.. Revista Prospectiva, Cali, Colombia Julio de 2005 P. 1-3.. Disponible en internet:  
<http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/1096/1/Miradas%20sobre%20la%20sist.exp.trab.social,p.1-3,2005.pdf>

CENASEL. Citado en alternativas de solución de conflictos. Revista tabula rasa edic. nº 1 enero diciembre 2003.p.276



CRESPILLO, Álvarez Eduardo. La escuela como Institución educativa- Pedagogía Magna. Número 5-Noviembre 2010.

D' ÁNGELO, Luis A y FERNÁNDEZ, Daniel R. Clima, conflictos y violencia en la escuela. FLACSO-Argentina. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) – Argentina, 2011.

EL PAIS. *Periódico- Prensa*. Acoso escolar afecta a 77,5 % de los estudiantes colombianos. Junio 23, 2014 - 12:00 a.m. Disponible en: <http://www.elpais.com.co/cal/acoso-escolar-afecta-a-77-5-de-los-estudiantes-colombianos.html> Fecha de acceso: 03 de Octubre del 2017.

Flores-González, L. M. y RETAMAL-SALAZAR, J. A. Clima escolar y gestión compleja del conocimiento: desafíos para la investigación educativa y la política pública en violencia escolar. *Revista Internacional de Investigación en Educación*, 4 (8) Edición especial La violencia en las escuelas 2011 p.319-338.

GARZON PEÑALOZA LADY KATHERINE. La incidencia de la seguridad escolar en la deserción escolar en Colombia. Universidad San Buenaventura Universidad Militar Nueva Granada Especialización en Administración de la Seguridad. Seminario de Grado Santiago de Cali 2017

HAMME , Paul Martyn. *Etnografía métodos de investigación*, Capítulo I . Ed. Paidós, Barcelona , España 1994.

HERNANDEZ HERNANDEZ, Manuel. Análisis de funciones del trabajo social en el campo educativo. Universidad de la laguna. Disponible en :

<https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/2002450.pdf>

JARA, Oscar . Sistematización de Experiencias, Investigación y y evaluación aproximaciones desde tres ángulos. 2012.Pag. 2-3. Artículo Recuperado el 9 de junio de 2016 en : <http://educacionglobalresearch.net/wp-content/uploads/02A-Jara-Castellano.pdf>

La educación inclusiva: el camino hacia el futuro. 2008, disponible en: [http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user\\_upload/Policy\\_Dialogue/48th\\_ICE/General\\_Presentation-48CIE-4\\_Spanish\\_.pdf](http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/Policy_Dialogue/48th_ICE/General_Presentation-48CIE-4_Spanish_.pdf) Fecha de consulta: 23 de agosto 2018.

P.13

La educación inclusiva: el camino hacia el futuro. Conferencia Internacional de Educación, 48th, Geneva, Switzerland, 2008 , disponible en: [http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user\\_upload/Policy\\_Dialogue/48th\\_ICE/General\\_Presentation-48CIE-4\\_\\_Spanish\\_.pdf](http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/Policy_Dialogue/48th_ICE/General_Presentation-48CIE-4__Spanish_.pdf) Fecha de consulta: 23 de agosto 2018.

P.13

MARÍN ALQUEZAR, Tamara. La función mediadora del Trabajo Social en una experiencia de intervención comunitaria: Proyecto Gabriela Mistral “Convida”  
**Documentos de Trabajo Social · nº54 · ISSN 1133-6552 / ISSN Electrónico 2173-8246**

MEJÍA, Marco Raúl Construir educativamente el conflicto. Hacia una Pedagogía de la Negociación Cultural. Medellín –Colombia. agosto 2001

Mockus, Antanas. Armonizar ley, moral y cultura.

Muñoz. Francisco A. ¿Qué son los conflictos? P.8-10

NAVARRETE PUENTES, Nicolás. El papel del trabajo social en el ámbito educativo: folio de humanidades y pedagogía, Mayo de 2016 p.p. 37 – 46

Peña Collazos, W. (Junio-diciembre de 2009). La violencia simbólica. *La violencia simbólica como reproducción biopolítica del poder*.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rlb/v9n2/v9n2a05.pdf>

PAREJA, M. Marco Lógico de FONTAGRO. Curso Taller Fortalecimiento de las Capacidades para la Preparación de Perfiles y propuestas en el Marco de las Convocatorias de FONTAGRO. 2008.

PONS DIEZ, Xavier. La aportación a la psicología social del interaccionismo simbólico: una revisión histórica. EduPsykhé. Revista de psicología y educación. 2010, Vol. 9, No. 1. Páginas 23-41.

QUIROZ GÓMEZ, Julio Gerardo. Violencia y conflictos escolares: Definiciones conceptuales para la construcción de una nueva cultura de la legalidad. FLACSO-México. 2012.

TABULA RASA. Los conflictos y las formas alternativas de resolución. , No.1. Bogotá – Colombia. Enero-diciembre de 2003. P.P265-278

TELLO, Nelia . Apuntes de Trabajo Social. Trabajo Social, disciplina del conocimiento. 1ª edición Universidad Nacional Autónoma de México, México. pág. 47

TRUCCO; D. y INESTROZA., P. Violencias en el espacio escolar. Marzo 2017. P.9

SANDOVAL CASILIMAS, C. A. Investigación cualitativa. (A. E. Ltda., Ed.) Bogota, Colombia. 2002).

SANDOVAL CASILIMAS, Carlos A. Investigación cualitativa, programa de especialización en teoría y técnicas de investigación social módulo 4, INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR, ICFES; Bogotá Colombia, PP. 76. ISBN: 958-9329-18-7

SOTO. Julio. La Investigación en ciencias sociales. Zulia , Venezuela, recuperado de [www.monografias.com/usuario/perfiles/julio\\_soto\\_2](http://www.monografias.com/usuario/perfiles/julio_soto_2).

SOLARTE MUÑOZ, M y ORTIZ DUQUE, P. A. (2003). Acerca de la violencia simbólica en las relaciones intergenéricas de adolescentes. *revista prospectiva*(n 8), p.p. 207-212.

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA, Reglamento General de la Práctica, Facultad de Ciencias Sociales y Educación. Cartagena –Colombia 2015. Disponible en: <http://cienciassocialesyeducacion.unicartagena.edu.co>

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA, Programa Trabajo social. Cartagena –Colombia  
2016 Disponible en:  
<http://cienciassocialesyeducacion.unicartagena.edu.co/index.php/programas/pregrados/programatrabajo-social>

UPF UNIVERSITAT POMPEU FABRA. Barcelona. La participación estudiantil en la UPF- Consell Social.

Violencias en el espacio escolar: D.TRUCCO; P. Inestroza. Marzo 2017. P.9

VIVAS JULIAN. Matoneo, problema que no se ha podido erradicar de colegios del país. 21 febrero 2018 Salvado del Periódico El tiempo versión web. Consultado el 10 de noviembre de 2018.consult en: <https://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/matoneo-en-las-ciudades-de-colombia-185084>

## ANEXOS

### ANEXO 1 Encuesta de diagnostica IESAS

1 ¿Cómo percibe usted el entorno escolar y ambiente educativo?

A) Muy bueno

B) Bueno

C) Regula

D) Deficiente

2. ¿De siguientes tipos de Violencia cuales identifica en su escuela?

A) Bullying

B) Acoso

C) Maltrato

D) Amenazas

E) Cyberbullying

F) Riñas

3. ¿Cuándo se presentan conflictos en la escuela como son solucionados?

A) Dialogo

B) Peleas

C) Recurren a un tercero

D) Otro ¿Cuál?

4. ¿cuándo se presenta un conflicto entre sus compañeros como actúa usted?

Interviene

A) Deja que continúe el conflicto

B) Recurren a un docente o administrativo

C) No interviene

5. ¿conoce de algún caso donde un compañero sea víctima de Bull ying, acoso, cyberbullying y otros tipos de Violencia?

A) Si

B) No



## Anexo 2 Fotografías

