

**A CONVIVIR TAMBIÉN APRENDEMOS:
SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DEL PROYECTO
JÓVENES GESTORES DE CONVIVENCIA ESCOLAR 2015 – 2016**

**AVIRAMA PLAZA DANIELA
HERNÁNDEZ GUZMÁN MARLIN YESSENIA**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
SANTIAGO DE CALI**

2018

**A CONVIVIR TAMBIÉN APRENDEMOS:
SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DEL PROYECTO
JÓVENES GESTORES DE CONVIVENCIA ESCOLAR 2015 – 2016**

**AVIRAMA PLAZA DANIELA
HERNÁNDEZ GUZMÁN MARLIN YESSENIA**

PARA OPTAR AL TÍTULO DE TRABAJADORA SOCIAL

**DIRECTORA
MARÍA TERESA RINCÓN SALAZAR
TRABAJADORA SOCIAL**



**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
SANTIAGO DE CALI
2018**

AGRADECIMIENTOS

A Dios,

Por brindarme salud, por iluminar mi mente, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi madre,

Gladys S. Avirama por darme la vida, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por creer en mí y por su incondicional apoyo a lo largo de mi carrera.

A mi Tío,

Edgar O. Avirama (Q.E.P.D), por quererme como su hija y fomentarme el estudio como parte fundamental de la vida, esto también te lo debo a ti.

Daniela Avirama Plaza

No hay compartir que no conlleve un proyecto, así, agradezco los esfuerzos,
el amor y la confianza que mi madre

Rossi Guzmán Garcés depositó en mí durante este largo camino de ires y venires
de mi carrera profesional.

No hay proyecto que no conlleve un sueño, aquel sueño que alcanzo con el apoyo
incondicional de un querido soñador, quien me guío en los momentos más difíciles.

Diego F. Restrepo, mi amor, gracias por estar ahí para mí.

No hay sueño al que se pueda llegar sin esperanzas, con mi amiga y consejera

Carolina Bermúdez quien, con sus aportes personales y profesionales
logró que permaneciera la esperanza.

Yessenia Hernández Guzmán

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1.	OBJETO DE LA SISTEMATIZACIÓN	9
1.1.	Problemática de la sistematización	9
1.2.	Antecedentes	10
1.3.	Justificación	14
1.4.	Objetivos de la sistematización	15
1.5.	Objetivos, ejes y subejos	16
2.	METODOLOGÍA	18
2.1.	Enfoque metodológico de la sistematización	18
2.2.	Matriz metodológica	20
2.3.	Fuentes de información.....	26
2.4.	Técnicas e instrumentos de registro y recuperación de información.....	27
3.	MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO – CONCEPTUAL	30
3.1.	Perspectiva del estudio	30
3.2.	Conflicto.....	31
3.3.	Convivencia	34
3.4.	Intervención Social	38
4.	CONTEXTO DE LA EXPERIENCIA.....	41
4.1.	Contexto institucional.....	43
4.2.	Proyecto de intervención.....	44
4.3.	Estrategias de intervención.....	47
4.4.	Población beneficiaria del proyecto	47
4.5.	Contexto de la experiencia de sistematización	48
5.	SUPUESTOS CONCEPTUALES QUE SOPORTAN LA INTERVENCIÓN DEL PROYECTO.....	52
5.1.	Noción de conflicto.....	52

5.2.	Noción de convivencia	61
6.	ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS POR EL EQUIPO PROFESIONAL Y LOS JÓVENES GESTORES	71
6.1.	Estrategia deportiva - GOLOMBIAO	72
6.2.	Estrategias artísticas	75
6.3.	Estrategias comunicativas	80
6.4.	Acciones desarrolladas por los jóvenes gestores para la atención e intervención de conflictos escolares con base en la Ley 1620 de 2013: Situaciones tipo I, II y III.	86
7.	APORTES, FORTALEZAS Y DIFICULTADES RECONOCIDAS POR EL EQUIPO PROFESIONAL Y LOS JOVENES GESTORES EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO	92
7.1.	Aportes y fortalezas alcanzadas con el proyecto.....	92
7.2.	Fortalezas alcanzadas con los gestores.....	98
7.3.	Dificultades personales y externas.....	101
	CONCLUSIONES FINALES Y RECOMENDACIONES	106
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	111
	CIBERGRAFÍA	116

TABLAS

Tabla 1.	Ejes de apoyo	16
Tabla 2.	Presentación de la matriz metodológica	20
Tabla 3.	Perfiles de los jóvenes gestores entrevistados	27
Tabla 4.	Perfiles de las profesionales de campo entrevistadas	29
Tabla 5.	Fases de implementación del Proyecto	45

ANEXOS

Anexo N°1 – Guía de entrevista semi-estructurada para jóvenes gestores	114
Anexo N°2 – Guía de entrevista semi-estructurada grupal para profesionales	116
Anexo N°3 – Permiso a padres de familia	117
Anexo N°4 – Ejercicio práctico	117

INTRODUCCIÓN

“Somos hoy lo que hemos ido siendo en las búsquedas y esfuerzos, personales o colectivos, estando el pasado contenido en el presente”.

- Luz Dary Ruiz Botero¹

La convivencia se aprende y se construye en diferentes espacios de nuestra vida social, por tanto, es una tarea que nos compete a todos y todas. Construir convivencia supone un proceso lento que requiere un cambio en las acciones tanto individuales como colectivas, y en este cambio la educación adquiere una importancia única, ya que proporciona diferentes herramientas para el fomento de valores y habilidades. La educación tanto formal como informal, en la familia o en las Instituciones Educativas, es un elemento clave para la construcción de una cultura de convivencia. Pero, ¿Cómo hacerlo? ¿De qué manera la educación proporciona estas herramientas? ¿Existe la voluntad política y social tanto de docentes, profesionales de las ciencias sociales, padres de familia y estudiantes para lograr construir convivencia?

En este camino de preguntas por la convivencia, la Corporación para la Atención Integral a la Niñez y Adolescencia – CORPOLATIN, ubicada en Santiago de Cali, desarrolló el Proyecto *“Jóvenes Gestores de Convivencia Escolar 2015 -2016”*, que buscó sensibilizar y capacitar a estudiantes, docentes y padres de familia de cinco Instituciones Educativas públicas de la ciudad de Cali, hacia las problemáticas que se presentan en las relaciones interpersonales y las situaciones que alteran la convivencia escolar, buscando salidas apropiadas para la resolución de conflictos. En el siguiente informe se sistematiza las nociones que acompañaron a los gestores durante el proceso, las estrategias agenciadas por las profesionales de campo donde se incluyen actividades deportivas, artísticas y comunicativas, además de presentar aciertos y dificultades encontrados a lo largo de estos dos años de trabajo.

¹ Profesional colombiana con trayectoria en procesos de formación e investigación en temas como conflictos, convivencia, democracia, conflictos escolares y estrategias de transformación e iniciativas de paz.

La sistematización se elaboró en una estrecha conexión con la experiencia de práctica pre-profesional de dos estudiantes de Trabajo Social de la Universidad del Valle, donde se contó con la posibilidad de trabajar directamente con la población beneficiaria y el equipo profesional a cargo de la implementación del Proyecto; por ende, el siguiente informe además de ser un aporte significativo para CORPOLATIN, se presenta como la culminación del proceso de formación académica en Trabajo Social.

El informe se divide en siete capítulos. En principio, aparece un rastreo documental que cuenta con informes, artículos e investigaciones que arrojan ideas generales sobre el tema de convivencia en el área educativa. Este rastreo permitió construir el objeto de sistematización, objetivo general, objetivos específicos y ejes de análisis donde se verán los hallazgos más importantes de la intervención realizada.

El segundo capítulo expone la ruta metodológica que contempla tanto el enfoque de análisis como la parte operativa. El enfoque utilizado fue el histórico-hermenéutico, el cual busca reconstruir la experiencia desde la interpretación de los actores ubicados en un espacio/tiempo específico. Respecto al diseño operativo, se tuvo en cuenta la propuesta de Rosa María Cifuentes, siguiendo cinco pasos para la recopilación de información que nutrió los ejes de trabajo (preparación – reconstrucción – interpretación – potenciación – elaboración de informe final de la sistematización), informes preliminares inéditos (agendas, crónicas, diarios de campo), entrevistas semi-estructuradas individuales a los jóvenes gestores y una entrevista grupal a las profesionales para posteriormente transcribir y depurar información de cada testimonio y así nutrir los ejes planteados. Además, se contó con la guía *teoría y práctica para la sistematización de experiencias* (2006) presentada por el docente Arizaldo Carvajal Burbano,

teniendo en cuenta los lineamientos para construcción y presentación del informe de sistematización.

El siguiente capítulo presenta el marco teórico – conceptual, el cual se convierte en la base utilizada para el análisis de la información recuperada. En este punto se presenta la perspectiva del estudio junto con la categoría de conflicto expuesta por Eduard Vinyamata, Josep Redorta y John Burton, basados en los postulados que propone la Conflictología; la categoría de convivencia expresada en los postulados de Carlos Giménez; quien menciona que la naturaleza de la convivencia puede ampliarse y profundizarse si se analizan múltiples aspectos que conlleva. La propuesta en este sentido contempla nueve dimensiones (relacional, normativa, axiológica, participativa, comunicacional, conflictual, actitudinal, identitaria y política); por último, la categoría de intervención social donde se abarcan los componentes de estrategias, técnicas y acciones utilizadas en estos casos.

El cuarto capítulo cuenta con la descripción contextual de CORPOLATIN a nivel institucional, una descripción más detallada de los objetivos del Proyecto “*Jóvenes Gestores de Convivencia Escolar*”, el equipo profesional a cargo, los colegios públicos donde se implementó y los actores participantes del mismo. Hay que aclarar que se tomó una muestra correspondiente a dos de los cinco colegios participantes con el fin de presentar los resultados del proyecto: Institución Educativa La Buitrera – sede Lajas ubicada en la comuna 54 (zona rural) y la Institución Educativa Simón Rodríguez ubicada en la comuna 5 (zona urbana), indicando a su vez las características de la población beneficiaria, tales como el promedio de edad, contextos escolares y aspectos socioeconómicos de su entorno.

El quinto, sexto y séptimo capítulo da cuenta de los tres ejes de análisis. El primero tiene que ver con los supuestos conceptuales que soportan la intervención, aquí se describen las nociones

de conflicto, las expresiones y sus causas que gestores y profesionales adoptaron, asimismo nociones de convivencia que a su vez se dividen en cuatro: a) práctica de valores; b) armonía y paz; c) respeto por las normas; d) buena comunicación. En el segundo eje de análisis se encuentran las estrategias implementadas por el equipo profesional, las cuales se dividen en tres: 1) estrategia deportiva - Golombiao; 2) estrategias artísticas donde se desprende la música, los dibujos/murales y el teatro; 3) estrategias comunicativas que tiene que ver con el diálogo y la escucha para la resolución de conflictos. Además, este eje cuenta con las acciones desarrolladas por los gestores para la atención e intervención de conflictos escolares a partir de la Ley Nacional de Convivencia Escolar 1620 del 2013. El tercer eje presenta los aportes y dificultades que tuvo el proyecto visto desde la perspectiva de los actores, por ende, se desatan puntos sobre fortalezas y aprendizajes, aportes para las Instituciones Educativas en cuanto a la convivencia escolar y aportes para la convivencia familiar, así como también dificultades personales y externas al proyecto.

Entre los hallazgos más importantes de la sistematización se encuentra la experiencia tangible de transformar las prácticas pedagógicas, sociales y familiares para construir ambientes de aprendizajes democráticos y tolerantes, donde se potencia la participación activa y la resolución de conflictos basados en la mediación y el respeto a la integridad física y psicológica de aquellos que conforman la comunidad escolar. El informe termina con conclusiones finales, algunas recomendaciones para la intervención desde el ejercicio profesional de Trabajo Social y anexos con fotografías de elaboración propia.

1. OBJETO DE LA SISTEMATIZACIÓN

En este punto se delimita el problema de sistematización como objeto de estudio, se presentan los antecedentes consultados: dos tesis del Magister en Educación del Instituto de Educación y Pedagogía – IEP; dos sistematizaciones de experiencias presentadas como tesis de pregrado en Trabajo Social – Facultad de Humanidades de la Universidad del Valle; un artículo de la revista de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Caldas, y por último, la sistematización de un proyecto sobre convivencia y democracia escolar implementado en la ciudad de Cali. Continúa la justificación realizada con base en las necesidades de la propia experiencia.

1.1. Problemática de la sistematización

Las Instituciones Educativas a nivel nacional se han ocupado por mantener diferentes sistemas educativos con el fin de brindar la mejor educación desde la construcción de valores, sin embargo, se ha presentado una serie de dificultades donde el aprendizaje y la enseñanza se ven limitados. Dentro de estos sistemas, los estudiantes sostienen deficiencias en la aplicación de valores y competencias ciudadanas, ya sea porque se ha mantenido el tipo de formación tradicional donde simplemente reciben la información que da el docente, minimizando la responsabilidad en su proceso de aprendizaje, o porque los otros sistemas implementados no se acomodan a las necesidades sociales, políticas y culturales, dejando a un lado la autonomía, la iniciativa y el compromiso en su proceso formativo.

Es de vital importancia construir una conciencia en el estudiante para que inicie un cambio en su formación tanto cognitiva como humana, lo cual se convierte en un proceso donde él o ella sea el principal protagonista y deje a un lado la mentalidad pasiva que ha generado precisamente una problemática social. De ahí que, la siguiente sistematización resalta la intervención realizada

por las profesionales de CORPOLATIN – Corporación para la Atención Integral de la Niñez y Adolescencia en procesos de conflicto y convivencia escolar, mediante espacios de conciliación y brindando herramientas con la utilidad que tiene la Ley Nacional de Convivencia Escolar 1620 del 2013, la estrategia presidencial de Colombia Joven - *Golombiao*² y el trabajo interinstitucional con entidades no gubernamentales.

1.2. Antecedentes

El rastreo documental realizado en el centro de documentación en investigación e intervención social – CEDIS de la Escuela de Trabajo Social, el centro de documentación del Instituto de Educación y Pedagogía – CENDOPU, la biblioteca Mario Carvajal de la Universidad del Valle en su catálogo físico y en línea, arrojó documentos como tesis de pregrado y maestría, investigaciones participativas, artículos de revistas sociales y libros con un carácter pedagógico que permitió construir los antecedentes enfocados en la convivencia escolar.

La tesis de Maestría en Educación del Instituto de Educación y Pedagogía – IEP de la Universidad del Valle titulada *Complejidades de la convivencia en el escenario escolar* presentada por Cristina Upegui y Bruce Von Eck (2010), muestra que la construcción de un buen clima escolar, no solo mejora la permanencia en la escuela, también aumenta la disposición por los deberes académicos y el deseo de hacer de la Institución Educativa un lugar para el desarrollo personal. Los estudiantes son el centro del proceso educativo, por tanto, tienen mucho que contar desde sus experiencias, aunque estas experiencias a veces no son tenidas en cuenta por docentes y directivos ya que éstos tienen determinados criterios para definir qué es convivencia escolar, que en su mayoría se reduce a la disciplina y el buen comportamiento.

² Golombiao es una estrategia de Colombia Joven con la cual se busca promover en adolescentes y jóvenes la participación, la buena convivencia y la equidad de género a través del deporte, el juego y la recreación.

La complejidad de la vida escolar obliga a mirar con detenimiento las dinámicas que allí suceden, lo cual exige toda la atención de los diferentes actores (estudiantes, docentes, directivos y padres de familia), con el fin de visibilizar las situaciones que afectan la convivencia y encaminarse en la búsqueda de propuestas conjuntas. Según Upegui y Bruce (2010), una estrategia acertada es enfrentar los conflictos desde la reflexión de los actores y proponiendo formas de convivir mediante la aceptación de la diferencia. Se afirma que la convivencia es un asunto obligado de la educación porque en su proceso de formación debe facultar a los actores de la comunidad educativa en habilidades basados en el respeto, reconocimiento de la diferencia y la tolerancia.

En el informe de investigación *Sentidos de las prácticas de convivencia y violencia escolar de los estudiantes de quinto de primaria* de la Licenciada en Educación Popular Alejandra Vidal (2015), explora el panorama de la cultura escolar, mostrando por un lado las prácticas y dinámicas en torno al uso de la violencia como forma de interacción, y por otro, una institucionalidad en la búsqueda de soluciones a las problemáticas. Desde este punto se pretende transformar positivamente la convivencia y simultáneamente reducir las prácticas de violencia escolar entre pares, ya que se ha convertido en un reto para las Instituciones Educativas de Cali y el país. Según esta investigación, la convivencia constituye uno de los aspectos más importantes en las relaciones humanas, donde surgen desacuerdos o una comunicación inadecuada que puede dar lugar a conflictos interpersonales. Dependiendo de las formas de resolver las necesidades y tramitar los conflictos, se generan prácticas de convivencia o violencia, por ende, se busca el reconocimiento del otro como una estrategia de tramitación del conflicto en cualquier contexto social.

Durante los años 2001 y 2002 se implementó en la ciudad de Cali un Proyecto titulado *Convivencia y Democratización de la Vida Escolar*, que buscó fortalecer una cultura de convivencia democrática en los colegios. La entidad encargada de ejecutarlo fue la Secretaria de Educación Municipal, que al terminar el proyecto creó una cartilla donde se presenta la aplicación y sistematización del modelo de intervención pedagógico, administrativo y de gestión en 52 Instituciones Educativas de la ciudad. La sistematización de la experiencia estuvo a cargo de Daniel Ocampo, María Fernanda Delgado y Lorisa Rizo (2003), quienes resaltan que sigue siendo fundamental que la convivencia se convierta en un patrimonio común donde todos y todas participen. Desde este punto de vista es de vital importancia cambiar la organización de la escuela, ya que se encuentra constituida como un espacio autoritario donde los padres de familia y estudiantes tienen muy poca o no han tenido participación, pues al involucrar a toda la comunidad educativa, se logra que las decisiones puedan abarcar la resolución de más necesidades. Según esta sistematización, el deseo de estudiantes y docentes para intervenir en situaciones tales como abuso de autoridad y de poder en algunos establecimientos educativos lleva a una creciente búsqueda de la democracia y, de este modo, logra una cultura de convivencia escolar acorde con las demandas de los actores.

En esa línea de ideas se encuentra la sistematización de experiencias titulada *Promoción de la Convivencia en el colegio Agustiniiano de Palmira: una mirada al proceso participativo desde la comunidad educativa* realizada por Yohanna Orozco Betancourt y Carlos Eduardo Meléndez Martínez (2010), la cual afirma que los conflictos de convivencia escolar están permeados por distintos ámbitos de la vida humana donde la más frecuente en las noticias es que un estudiante o un docente fue víctima o victimario en una situación conflictiva, al igual que padres de familia o acudientes. Se plantea que la educación debe reconocer la forma como se dan las relaciones a

partir de sus múltiples expresiones, reflexionando sobre la forma en que se está educando a las futuras generaciones, para así crear programas y/o estrategias para prevenir conflictos y promocionar la convivencia escolar. En ese sentido, la sistematización mencionada fomenta un reconocimiento a las Instituciones Educativas como encargadas de la socialización secundaria de los niños, niñas y adolescentes, teniendo en cuenta la perspectiva de género, la seguridad y un clima de orden, valorando la importancia del establecimiento dentro de un marco normativo claro y que determine los límites de lo permitido.

En la revista N° 9 de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Caldas, se encuentra un artículo titulado *El Trabajador Social y la Educación Popular* de Sandra Dorado Valencia (1994), quien resalta la prontitud y urgencia que tiene la profesión de Trabajo Social en el ámbito educativo desde la necesidad de valorar las potencialidades de cada uno, concretando en el espacio educativo las dinámicas de violencia considerando en ellas el lenguaje y el imaginario social de sentimientos, pensamientos y acciones, ya que las experiencias y saberes acumulados son registros investigativos de gran valor para entender dinámicas que se viven en la sociedad.

Desde el Trabajo Social se considera importante investigar si efectivamente las estrategias de promoción de la convivencia que han implementado los colegios han dado respuesta a las necesidades de la población y han resuelto los conflictos sin incurrir en medidas coercitivas, construyendo desde la diferencia, el respeto por la diversidad y los derechos sociales. En este sentido, se resalta el informe de sistematización de Carolina Bedoya y Magda Piedad Peña de Camargo (2008) que lleva como nombre *Sistematización de experiencias de la práctica de Trabajo Social en la Institución Educativa Escuela Superior Farallones de Cali 2007- 2008: Movilizando recursos educativos, fortaleciendo convivencias*, el cual muestra un trabajo con agentes de la comunidad educativa (padres de familia, estudiantes y docentes) en los procesos de

acompañamiento grupal, acerca de la importancia de la convivencia y cómo ella enriquece cada interacción, puesto que abarca no solamente la temática sino los procesos de intervención y los contextos en los que se inscriben, potenciando actitudes y fortalezas a los individuos que participan desde sus propias percepciones de la realidad.

1.3. Justificación

La elección del tema a sistematizar se fundamentó en la necesidad de encontrar la integridad y el bienestar de las futuras generaciones, pues al trabajar con niños y adolescentes se pueden implementar mejoras en los diferentes escenarios donde se encuentran inmersos, entendiendo que la importancia de la sistematización de experiencias radica en recuperar la riqueza del Proyecto *“Jóvenes Gestores de Convivencia Escolar 2015- 2016”* y reflexionando sobre las prácticas profesionales en la transformación de realidades.

El proceso educativo que orientó CORPOLATIN durante dos años (2015 - 2016) buscó mejorar las relaciones interpersonales de la comunidad escolar en las Instituciones Educativas públicas donde se llevó a cabo, permitiéndole a los jóvenes encontrar diferentes formas de manejar los conflictos que se generan en su entorno. Basándose en las distintas percepciones registradas en los informes inéditos de la práctica académica (tanto de los estudiantes como de directivas, docentes y padres de familia), se evidencia un incremento de los conflictos escolares, el acoso en las aulas y la indisciplina, situaciones que necesitan ser atendidas con la importancia que requieren.

Por la naturaleza de esta sistematización, se hace pertinente mencionar que la experiencia de Trabajo Social en los espacios educativos ha sido un proceso de formación permanente en la comprensión de las relaciones que se establecen con otros, la participación activa y las habilidades sociales, aquello se convirtió en la oportunidad para abrir espacios de diálogo entre

el conocimiento profesional y el saber social. Al poner en diálogo a los jóvenes y profesionales de campo, fue posible develar aprendizajes significativos sobre la convivencia y el rol de los jóvenes como constructores de la misma.

Los hallazgos de la siguiente sistematización pretenden convertirse en referente para futuros procesos de investigación e intervención que permitan profundizar en la comprensión de los sentidos y prácticas que los jóvenes crean en Instituciones Educativas para enfrentar y transformar sus relaciones. En este sentido, el informe resalta los aspectos más relevantes a tener en cuenta para la construcción de una cultura de convivencia a partir de una formación que involucre la participación activa, herramientas de comunicación y habilidades sociales de estudiantes y docentes.

1.4. Objetivos de la sistematización

De acuerdo con la problemática de la sistematización y su justificación, el objetivo general de la sistematización es caracterizar el proceso de intervención profesional desarrollado en el marco del Proyecto *“Jóvenes Gestores de Convivencia Escolar”*, con base en la experiencia de ejecución en dos Instituciones Educativas de la ciudad de Santiago de Cali durante el periodo de 2015 – 2016. Los tres objetivos específicos son: a) Develar los supuestos conceptuales que soportan la intervención en el Proyecto; b) Identificar las estrategias y acciones desarrolladas por el equipo profesional y los jóvenes gestores en la atención de los conflictos escolares; c) Visibilizar aportes, fortalezas y dificultades en la implementación del Proyecto.

1.5. Objetivos, ejes y subejos

Tabla 1. Ejes de apoyo

La siguiente tabla permite visualizar la construcción de cada eje y subeje de análisis con base en los objetivos planteados para la sistematización, así mismo se presentan los aspectos (desglosado punto por punto) que se tuvieron en cuenta para cada eje, lo que permitió develar los hallazgos más relevantes.

Objetivo general: Caracterizar el proceso de intervención profesional desarrollado en el marco del Proyecto “ <i>Jóvenes Gestores de Convivencia Escolar</i> ”, con base en la experiencia de ejecución en dos instituciones educativas de la ciudad de Santiago de Cali durante el periodo de 2015- 2016.			
Objetivo específico 1. Develar los supuestos conceptuales que soportan la intervención en el Proyecto			
Eje	Subeje	Fuente de información	Técnica
Supuestos conceptuales que soportan la intervención profesional en el Proyecto.	Referentes conceptuales: 1. Noción de Convivencia 2. Noción de Conflicto	Diez Jóvenes Gestores de Convivencia Escolar de las Instituciones Educativas Simón Rodríguez y La Buitrera.	1.Técnica interactiva (Selecciona tu palabra). 2.Guía de entrevista individual semiestructurada
		Equipo profesional de CORPOLATIN a cargo del Proyecto.	1.Técnica de dibujo 2.Guía de entrevista grupal semiestructurada.
Objetivo específico 2. Identificar las estrategias y acciones desarrolladas por el equipo profesional y los jóvenes gestores en la atención de conflictos escolares.			
Eje	Subejos	Fuentes de información	Técnica
Estrategias y acciones desarrolladas por el equipo profesional y los jóvenes	Estrategias implementadas por el equipo profesional en la intervención social desde el Proyecto	Equipo profesional a cargo del	1.Observación participante 2.Guía de entrevista grupal

gestores.	<i>hacia la población beneficiaria:</i> - Estrategias comunicativas - Estrategias deportivas - Estrategias artística <i>Acciones desarrolladas por los jóvenes gestores para atención de conflictos escolares:</i> - Atención de conflictos con base en la ley 1620 de convivencia escolar: Situaciones tipo I, II y III.	Proyecto. Revisión documental (Base de datos de CORPOLATIN). Diez Jóvenes Gestores de Convivencia Escolar.	semiestructurada. 3. Actas, crónicas y diarios de campo realizados en la práctica pre-profesional. 1.Observación participante 2.Guía de entrevista individual semiestructurada. 3. Encuesta participativa (realizada por las profesionales de campo).
Objetivo específico 3. Visibilizar aportes, fortalezas y dificultades en la implementación del Proyecto “ <i>Jóvenes Gestores de Convivencia Escolar</i> ”			
Eje	Subejos	Fuentes de información	Técnica
Aportes, fortalezas y dificultades reconocidas por el equipo profesional y los jóvenes gestores durante la implementación del Proyecto.	<i>Aportes del Proyecto:</i> - Aportes que el proyecto brindó a la población beneficiaria. - Aportes que los jóvenes dieron a su Institución Educativa. <i>Dificultades durante la implementación del Proyecto:</i> - Dificultades individuales/personales. - Dificultades externas.	Diez Jóvenes Gestores de Convivencia Escolar. Equipo profesional a cargo del Proyecto.	1.Revisión documental (Documentos de CORPOLATIN) 2.Observación participante 3.Guía de entrevista individual semiestructurada a gestores. 4.Guía de entrevista grupal semiestructurada a profesionales de campo

Fuente: Elaboración propia. 2016.

2. METODOLOGÍA

La sistematización de experiencias es un proceso en el que se reconstruye y se reflexiona de manera más detallada sobre lo vivido. Según Puerta (1992), sistematizar experiencias equivale a entender el sentido del por qué ese proceso se está desarrollando de determinada manera interpretando lo hecho y lo logrado. De este modo, la sistematización implica además de recolectar y organizar la información, un proceso de interpretación y análisis que supere lo descriptivo. La siguiente experiencia sistematizada es concebida como un referente para profesionales de las ciencias sociales, docentes y directivas que estén presentes en el ámbito escolar, la cual se convierte en una matriz de análisis en la que se pueden basar futuros proyectos referentes a la promoción de la convivencia.

2.1. Enfoque metodológico de la sistematización

La metodología de la presente sistematización se estructuró desde el enfoque histórico - hermenéutico, pues éste privilegia la comprensión, el significado y la relevancia cultural de los actores y sus prácticas. El enfoque histórico - hermenéutico según Cifuentes (2011) busca indagar contextos, imaginarios, significaciones, narrativas, motivaciones o intenciones que se configuran en la vida cotidiana; de ahí el carácter fundamental de la participación y el conocimiento del contexto como condición para realizar la investigación. Desde este enfoque no se pretende transferir una experiencia de un lugar a otro de forma mecánica, todo lo contrario, busca que el lector vea retrospectivamente a través de los ejes de análisis la experiencia a la que se hace referencia en el informe.

Ghiso (1998) menciona que la experiencia de sistematizar es dar sentido a los significados, acciones y discursos con el ánimo de entender las lógicas e interpretaciones de las relaciones

sociales desde experiencias, actitudes, creencias y reflexiones. La reconstrucción de la experiencia del Proyecto “*Jóvenes Gestores de Convivencia Escolar*” no pretende marcar un camino de réplica exacta; busca ante todo señalar las condiciones en las que se llevó a cabo, los aprendizajes obtenidos, las limitantes y las temáticas abordadas para el desarrollo de experiencias similares.

Dado el carácter de esta sistematización, la cual se ocupa de una experiencia en particular ubicada en un contexto específico (Instituciones Educativas Públicas de la zona rural y urbana de Cali), se espera que los conocimientos aquí producidos sean pertinentes para experiencias similares o se pueda extraer principios y criterios a otros contextos. Hay que señalar que la presente sistematización tiene un carácter **participativo** porque involucra a sus autoras en el proceso de planificación e implementación del Proyecto de intervención; también **retrospectivo**, pues se define como un proceso de reconstrucción de la experiencia después de finalizar el Proyecto, realizado a partir de las voces de los participantes (gestores de convivencia y equipo profesional) a través de entrevistas individuales, entrevistas colectivas y fuentes documentales.

El proceso metodológico para la reconstrucción de la experiencia se basó en los aportes de Rosa María Cifuentes y Aracely Camelo (1999)³, desde una guía de sistematización que contempla cinco fases ubicadas en la matriz metodológica que se mostrarán en el siguiente punto. Por otra parte, se utilizó la guía de sistematización del docente Arizaldo Carvajal Burbano (2006)⁴ como lineamiento principal para la estructura y presentación del informe de sistematización.

³ Modelo de referencia tomado de la Sistematización: estudio de casos y experiencias significativas. Acroproyecto de investigación sobre experiencias significativas en educación popular de adultos realizado en la localidad de Engativá, Bogotá.

⁴ El autor expresa que se debe insistir en la importancia de la sistematización como producción de conocimiento, como teorización de la práctica vivida. Pero es un conocimiento que tiene una utilidad práctica: reflexionar sobre nuestras experiencias para mejorarlas y que otros aprendan de estos procesos.

2.2. Matriz metodológica

Tabla 2. Presentación de la matriz metodológica

Enfoque		Histórico – Hermenéutico	
Fases	Actividades	Fuentes de información	Técnica/ Instrumentos
1. Preparación de la sistematización Recopilación de datos.	*Lecturas individuales frente al tema de intervención social profesional en el área educativa, convivencia/conflicto con el fin de construir aspectos preliminares de la sistematización (objeto, objetivos/ejes, conceptos claves, metodología, fuentes de información e instrumentos de registro). *Talleres lúdico/reflexivos que giraban alrededor de la reflexión/acción de situaciones reales que ocurrían en su colegio, por ejemplo, el cuidado de sí mismos (respeto y tolerancia) y el entorno (niveles de ruido, contaminación ambiental); la participación activa que se ve reflejada en el aporte de los estudiantes a un ambiente de reconciliación y diálogo. *Caracterización los actores beneficiarios y el equipo profesional a cargo del Proyecto.	*Primeros acercamientos a la población para identificar actores claves en las instituciones educativas. *Documentos producidos por las profesionales. *Revisión de sistematizaciones e investigaciones con procesos similares.	*Observación participativa/Diario de campo. *Análisis documental/Archivos digitales (Base de datos) *Talleres lúdico/reflexivos
2. Reconstrucción de la experiencia Reelaboración del sentido de las vivencias a partir de los relatos.	*Entrevistas a diez jóvenes gestores de convivencia escolar para conocer los principales conflictos que se viven en las dos instituciones educativas. *Entrevista grupal al equipo de profesionales para identificar diferentes estrategias agenciadas en la atención de conflictos escolares.	*Relatos de los gestores *Relatos de las profesionales a cargo del Proyecto *Revisión bibliográfica	*Entrevista individual/ Guía de entrevista para gestores de convivencia *Entrevista grupal/Guía de entrevista grupal para profesionales. Grabación de entrevistas.

Fases	Actividades	Fuentes de información	Técnica/Instrumentos
3. Interpretación de la experiencia Construcción del argumento y comprensión global de la experiencia. Se tendrá en cuenta la participación de los actores. Se realiza teniendo en cuenta lo que plantea la teoría y lo que arroje el proyecto.	-Lectura intensiva: para construir los antecedentes, ejes y la presentación de los hallazgos. -Lectura comparativa: para identificar las perspectivas de distintos tipos de actores, lo cual da información sobre la constitución de esa perspectiva. - Ejercicio de retroalimentación de información, donde se presenta los resultados obtenidos por el equipo de sistematización a los actores del proceso (gestores - profesionales), se recogen y discute los respectivos aportes y aprendizajes.	*Información recolectada a partir de las entrevistas semiestructurada y documentos digitales.	*Análisis de datos teniendo en cuenta las voces del equipo de sistematización, la realidad de las Instituciones Educativas y la revisión de teorías relevantes en el proceso.
4.Potenciación Implica pensar la experiencia como recurso, da pistas para visualizar el futuro y crear nuevos proyectos.	*Talleres que se realizaron en el proyecto y la práctica profesional que permitan la reflexión del sentido de la intervención social explorando fortalezas y obstáculos estableciendo alternativas de mejoramiento.	*Relatos y experiencias de actores. *Fragmentos claves de la información recolectada. *Resultados de la actividad encaminada a la construcción de intervenciones sociales futuras.	*Archivos digitales *Observación participante.
5. Elaboración del informe final	Con toda la información recopilada, analizada y ordenada, se realizó el respectivo informe del proceso de sistematización.		*Archivo digital, base de datos.

Fuente: Elaboración propia a partir de la matriz propuesta por Cifuentes. 2016.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace una reconstrucción metodológica de los cinco momentos precisando los aspectos más importantes vividos durante el proceso, tanto de la sistematización de la experiencia como de la construcción propia del informe.

1. Preparación de la sistematización

En un primer momento se indagó con la debida autorización la base de datos construida por las profesionales de CORPOLATIN, allí se encontró el diagnóstico realizado a la población beneficiaria, los objetivos, metodología y las fases de implementación del Proyecto. Estos documentos arrojaron datos en relación con las características socio-económicas de la población, el contexto en el que viven y los principales focos que alteran la convivencia en las Instituciones Educativas. Asimismo, desde el inicio de la práctica pre-profesional en agosto del 2015 se permitió identificar, caracterizar y recopilar datos de los actores de cada colegio con el fin de construir los aspectos preliminares de la sistematización de experiencias tales como el objeto, objetivos, ejes de análisis, fuentes de información y registro. Estos primeros datos fueron plasmados en agendas semanales, crónicas, registro de actividades y un documento inédito de la práctica.

Para la construcción de los antecedentes del informe, el enfoque metodológico y el marco de referencia teórica se recurrió a un juicioso rastreo documental en diferentes centros de documentación, basándose principalmente en experiencias similares implementadas en la ciudad de Cali. Este proceso duró aproximadamente ocho meses.

2. *Reconstrucción de la experiencia*

Después de diez meses de tener un acercamiento diario con los beneficiarios del Proyecto, en junio del 2016 se construyó los instrumentos de registro y recuperación de datos⁵, los cuales tuvieron diferentes modificaciones hasta su aplicación en octubre del 2016. La construcción de los instrumentos se basó tanto en los ejes de análisis como en la necesidad de CORPOLATIN de registrar los aspectos más relevantes del Proyecto. Los instrumentos fueron: un formato de entrevista semi-estructurada individual, aplicada a una muestra de 10 gestores de dos Instituciones Educativas focos del Proyecto y una entrevista semi-estructurada grupal aplicada al equipo de profesionales responsable de su implementación. Las entrevistas se desarrollan con el objetivo de identificar la noción de convivencia y conflicto presentes en la población, las estrategias agenciadas para la atención de conflictos escolares y los aportes, aprendizajes y dificultades vividos durante el proceso.

Como punto aclaratorio, las entrevistas realizadas a los jóvenes fueron avaladas por los padres de familia por medio de un formato escrito⁶ que contenía la firma de cada padre o madre autorizando la grabación de sus voces y toma de fotografías. Además, se socializó la propuesta de sistematización con el equipo profesional y se elaboró una carta firmada por la coordinadora de la Corporación donde permite el acceso a la base de datos de la organización y la publicación de los mismos, posterior a ello se llevó a cabo la reelaboración del sentido de las vivencias a partir de los relatos, realizada estrictamente con fines académicos.

⁵ Véase anexo.

⁶ Véase anexo.

3. Interpretación de la experiencia

En esta fase se transcribieron los audios y la respectiva categorización de las entrevistas en un rango de un mes, es decir en noviembre de 2016. Este ejercicio fue interesante debido a que brindó precisión en la información de los ejes de análisis, evidenciando que ambas poblaciones tenían referentes reales y concisos frente a la ejecución y aplicación del Proyecto. A partir de ello, se pudo analizar y comprender la experiencia generando los subejos de análisis los cuales dan cuenta con mayor precisión del objeto de la sistematización. Seguidamente, la construcción de los hallazgos y la comprensión global de los mismos tuvo en cuenta las voces de los actores (gestores y profesionales) y el marco de referencia teórico con el fin de llevar a cabo un análisis que trascendiera de lo meramente descriptivo. Este trabajo se desarrolló en un plazo de siete meses.

Para lograr un eficiente análisis de los datos, se tuvo en cuenta una **lectura intensiva** de informes de sistematización e investigaciones de tipo cualitativo donde la voz de los actores tiene la mayor relevancia e identifica los significados, sentidos y emociones de los entrevistados. Además, se realizó una **lectura comparativa** con artículos, teorías de la convivencia y el conflicto y sistematizaciones sobre el tema, lo cual dio paso a reconocer las perspectivas de los actores, aportes, aprendizajes y dificultades del proceso a sistematizar. En función de las respuestas recibidas tanto verbales como no verbales, se considera que la reconstrucción de los sentidos y prácticas fomentó en los jóvenes la capacidad de crear acciones para la convivencia.

Respecto a los resultados obtenidos, se puede indicar que los jóvenes fundamentan la convivencia principalmente en la potenciación de valores y competencias ciudadanas, resaltando la conducta de solidaridad en el acto mismo de ayuda, pues desde esta premisa es posible la construcción de vínculos fuertes. Finalmente, este proceso implicó pensar la experiencia como

recurso y crear recomendaciones, pasando de lo descriptivo y narrativo a lo interpretativo y propositivo, ya que se interrogó la experiencia misma entendiendo por qué pasó, qué se logró y reflexionar frente a qué se necesita.

4. *Potenciación*

La práctica profesional de Trabajo Social (tiempo en el que inició el planteamiento de la sistematización) y la recolección de información posterior a ello, permitió comprender que la problematización de las prácticas de convivencia escolar tiene limitaciones, pero a su vez posibilidades y propuestas para su transformación. La observación participante, los archivos digitales, la recuperación de los relatos de la población beneficiaria contribuyó a reforzar la idea de que la sistematización de experiencias es un recurso que brinda pistas para visualizar alternativas frente a futuros proyectos por medio de la reflexión, la intervención social y la necesidad de volver a activar procesos de auto sostenibilidad.

5. *Elaboración del informe final y socialización*

Durante el proceso de construir el informe de sistematización se tuvo el acompañamiento de la directora de trabajo de grado, logrando calidad en el documento y dejando un aporte a la Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la Universidad del Valle. Además de ello, se realizó la socialización en CORPOLATIN, la cual se llevó a cabo en una reunión convocada donde, de manera resumida se presentó a los asistentes los aspectos más relevantes de la sistematización dando cuenta del proceso desarrollado y el compromiso institucional con tan importante sector social.

2.3. Fuentes de información

Según Silvestrini (2008), las fuentes de información se dividen en tres tipos: primaria, secundaria y terciaria. Las **fuentes primarias**⁷ en esta sistematización refieren a los relatos y vivencias de dos grupos de jóvenes beneficiarios del Proyecto y las cuatro profesionales de campo que acompañaron el proceso. Para ser más exactos, los y las gestores de convivencia entrevistados fueron 10: 7 mujeres y 3 hombres con edades entre los 14 a 17 años; también se entrevistaron a 4 profesionales, todas mujeres. Las **fuentes secundarias**⁸ componen la colección de documentos realizados por CORPOLATIN sobre el primer año de ejecución del Proyecto, aquí se encuentran entrevistas, relatos y fotografías. Las **fuentes terciarias**⁹ de la sistematización se materializan en fuentes de tipo virtual, escrita y verbal. **a) virtual:** se refiere al rastreo documental que se realizó en las bases de datos de CORPOLATIN, el cual contiene documentos que evidencia el recorrido que tuvo el Proyecto, la constante retroalimentación de las fases de implementación, fotografías y vídeos que ilustran las actividades realizadas. **b) escrita:** consta de los diarios de campo, cronogramas semanales de las actividades y crónicas que se escribieron durante el proceso de recolección de datos. **c) verbal:** tiene que ver los relatos formales suministrados por los gestores, el equipo profesional a cargo del Proyecto y conversaciones informales con directivas de la corporación.

⁷ Las **fuentes primarias** contienen información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa.

⁸ Las **fuentes secundarias** contienen información primaria, sintetizada y reorganizada. Están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos.

⁹ Las **fuentes terciarias** están compuestas por las guías físicas o virtuales que forman parte de la colección de referencia bibliográfica, entre ellos libros, revistas, tesis, vídeos guías de trabajo.

2.4. Técnicas e instrumentos de registro y recuperación de información

En un primer momento se realizó un ejercicio de diagnóstico por medio de la observación participante, se utilizaron entrevistas individuales semi-estructuradas con los jóvenes y una entrevista grupal semi-estructurada con las profesionales, así mismo se realizó un registro permanente plasmado en un diario de campo. A continuación, se describe los instrumentos aplicados a cada población participante de la sistematización.

La **entrevista individual semi-estructurada**¹⁰ se realiza con base en una guía de preguntas¹¹ relacionadas con los objetivos de la sistematización y su uso permite agregar preguntas espontaneas o emergentes durante el desarrollo de la misma. Esta entrevista se realizó a diez jóvenes gestores de las dos Instituciones Educativas focos de la sistematización.

La entrevista comenzó con una técnica titulada “*selecciona tu palabra*”, la cual consistió en disponer 21 palabras que cada gestor referenció bajo el título de convivencia o conflicto. Aquí se muestra un ejemplo de la relación de palabras con cada noción.

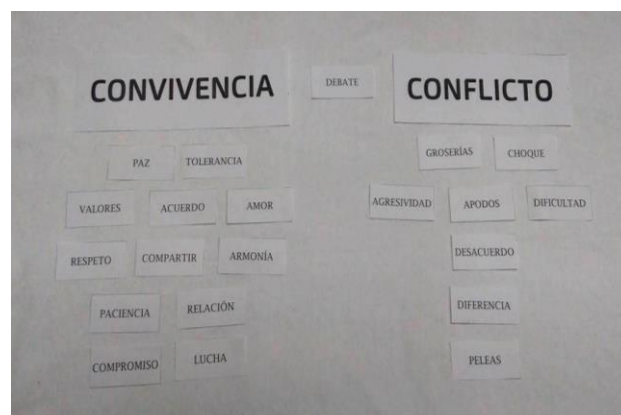


Tabla 3. Perfiles de los Jóvenes Gestores entrevistados

Participante	Características
Elizabeth: 15 años	Gestora de Convivencia. I.E. Simón Rodríguez (A)
Natalia: 14 años	Gestora de Convivencia. I.E. Simón Rodríguez (A)

¹⁰ Proceso de interacción social, en el cual se subraya la importancia de la capacidad de entendimiento y/o sensibilidad del entrevistador para desarrollar buenas relaciones con sus entrevistados y provocar respuestas francas. (Mendoza, 1997, p. 75).

¹¹ La guía de entrevista individual semi-estructurada que fue aplicada a los jóvenes gestores se encuentra en la sección de anexos.

Verónica: 15 años	Gestora de Convivencia. I.E. Simón Rodríguez (A)
Laura: 14 años	Gestora de Convivencia. I.E. Simón Rodríguez (A)
Juan David: 14 años	Gestor de Convivencia. I.E. Simón Rodríguez (A)
Isabella: 14 años	Gestora de Convivencia. I.E. Simón Rodríguez (A)
Yeifer: 17 años	Gestor de Convivencia. I.E La Buitrera – Sede nuestra señora de las Lajas (B)
Isabel: 16 años	Gestora de Convivencia. I.E La Buitrera – Sede nuestra señora de las Lajas (B)
Cristian: 14 años	Gestor de Convivencia. I.E La Buitrera – Sede nuestra señora de las Lajas (B)
Valentina: 14 años	Gestora de Convivencia. I.E La Buitrera – Sede nuestra señora de las Lajas (B)



Fuente: Elaboración propia. 2016

Es necesario aclarar que los jóvenes gestores participantes de la sistematización, estuvieron presentes en el desarrollo total del Proyecto, tienen conocimientos acerca de las estrategias, actividades y líneas de acción para afrontar conflictos escolares. Por otro lado, cada estudiante

conto con un consentimiento informado a sus padres, madres o cuidadores para suministrar las fotografías y relatos plasmados en este informe.

La **entrevista grupal semi-estructurada**¹² trata de una conversación que se desarrolla entre el entrevistador y dos o más entrevistados al mismo tiempo. La entrevista grupal semi-estructurada se aplicó a tres de las cuatro profesionales de campo que estuvieron a cargo de la implementación total del Proyecto.

La cuarta profesional contó con la misma guía de preguntas, pero su entrevista se realizó vía Skype, por ende, esta entrevista fue de carácter individual.

Tabla 4. Perfiles profesionales de campo entrevistadas

Participante	Características
Profesional 1 - Jakeline Pérez: 33 años.	Psicóloga
Profesional 2 - María Paula Salazar: 31 años	Comunicadora Social
Profesional 3 - María Paula Morales: 25 años	Licenciada en Educación Popular
Profesional 4 - Carmen Eliza Valencia: 24 años	Psicóloga

Fuente: Elaboración propia con base en la entrevista grupal. 2016



La aplicación de instrumentos se realizó de manera personalizada para obtener información sobre la noción de conflicto, convivencia y promoción de la misma.

¹² Véase anexo

3. MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO – CONCEPTUAL

Para sistematizar la experiencia de intervención profesional en relación con las líneas de trabajo del proyecto “*Jóvenes Gestores de Convivencia Escolar 2015 -2016*”, ubicando su accionar en los procesos de conflicto y convivencia escolar, se toma como referente la perspectiva constructivista de Vigotsky y las categorías de intervención social profesional, conflicto y convivencia, las cuales se abordan conceptualmente; también se definen términos como estrategias de implementación basadas en el deporte, el arte y la comunicación que permitieron comprender los hallazgos de la experiencia.

3.1. Perspectiva del estudio

En primer término, se les dio importancia a los contextos sociales como formadores del individuo, por lo cual se retomó el paradigma constructivista desde los estudios de Vigotsky (1964), que lo interpreta como aquel proceso donde una persona que aprende algo nuevo, lo incorpora a sus experiencias y a sus estructuras mentales. Cada información nueva es asimilada y depositada en una red de conocimientos que existen previamente en el sujeto.

Esta transformación ocurre a través de la estimulación del saber (el saber hacer y el saber ser), permitiendo enfrentarse a situaciones iguales o parecidas en la realidad. Parafraseando a Vygotsky (1964), se evidencia que el desarrollo humano es visto como un proceso cultural, siendo la actividad del hombre el motor general de la historia. Para este autor, la formación de las funciones psicológicas se dará a través de la actividad práctica e interactiva de cooperación social mediante la relación del lenguaje y el pensamiento.

3.2. Conflicto

El conflicto según Samayoa y Guzmán (1996) es toda contradicción, oposición de intereses, metas propuestas y valores antagónicos donde el acontecimiento que lo hace importante es señalar el desarrollo de la relación social y el punto en que aumentan las tensiones. Para estos autores los conflictos se presentan en todos los ámbitos de la vida social, son el motor y la expresión de las relaciones personales, por ende, el análisis y la comprensión de los orígenes, causas y procesos conflictuales resulta ser una manera de entender a las personas y las sociedades que la conforman.

Fisas (2001) define el conflicto como un proceso interactivo que se da en un contexto determinado, es visto como una construcción social, diferenciado de la violencia, ya que puede haber conflictos sin violencia, y pueden ser positivos o negativos dependiendo de la manera como se aborden con posibilidades de ser transformados o superados. El conflicto es una condición inherente a las relaciones humanas, lo cual precisa que habrá conflicto siempre que haya humanidad. En este sentido es primordial conocer las causas, estableciendo soluciones y aceptando que el conflicto no es una característica que deba ser eliminada o ignorada, ya que este tiene una finalidad que cumplir.

Para Vinyamata (2011), el conflicto es entendido como aquel desacuerdo, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se presentan en relación al estrés, el miedo y con el desarrollo de acciones que pueden llevar o no a comportamientos agresivos. Además, explica que el conflicto, en sí mismo, no tiene un significado peyorativo, podrá ser negativo o positivo dependiendo del valor que se le asigne y, sobre todo, del uso que se le dé a través de su gestión.

A manera general se entiende por conflicto como una contraposición a algo o alguien. Los autores hablan del conflicto como aquello que lleva a una lucha, debate o desacuerdo entre las partes; en este sentido refiere a posiciones contrarias que en un determinado momento se pueden encontrar y chocar sin que esto necesariamente lleve a la agresión física, psicológica o verbal. Por otro lado, menciona que el conflicto conlleva al cambio ya que sienta las bases para evaluar pensamientos, creencias o valores entre las partes.

Causas del conflicto

Las causas del conflicto pueden

Ser similares y equivalentes en todos los casos, lo único que cambian son el número de personas que intervienen en un conflicto determinado, las 'armas' con que se combate y el escenario en el que se producen, alterando un clima adecuado de convivencia (Vinyamata, 2011, p. 128).

A partir de esa idea se considera que las causas de conflictividad escolar se relacionan tanto con los aspectos externos como internos, debido a que, toda relación social contiene desacuerdos e intereses opuestos y ver la causa del conflicto proveniente de acciones y faltas de los demás, donde las palabras y gestos irritan, implica una respuesta igual o mayor a la falta realizada, dando origen al mismo, y colocando en juego los derechos; ya que se caracterizan por la incongruencia en necesidades y estilos personales que puede estar basadas en prejuicios, sospechas que no se disipan por la falta de comunicación etc.

Redorta (2011) expone la premisa de que los conflictos no pueden exigir precisión y objetividad en el análisis y mucho menos en sus múltiples causas, ya que son propias en cada situación, lo que sí se puede hacer es aprender a orientarlos con base en las experiencias de determinado contexto. De esta manera, el autor propone establecer qué aspectos subyacen a él y entender qué factores permiten su desarrollo, lo que se podrá expresar en situaciones tales como el enojo, la frustración o miedo.

Acoso Escolar

Según la Ley Nacional de Convivencia Escolar, el acoso escolar se define como

una conducta negativa, intencional y sistemática de agresión, intimidación, humillación, ridiculización, difamación, aislamiento deliberado, amenaza o incitación a la violencia o cualquier forma de maltrato psicológico, verbal, físico o por medios electrónicos contra un niño, niña, o adolescente, por parte de un estudiante o varios de sus pares con quienes mantiene una relación de poder asimétrica, que se presenta de forma reiterada o a lo largo de un tiempo determinado. También puede ocurrir por parte de docentes contra estudiantes, o por parte de estudiantes contra docentes, ante la indiferencia o complicidad de su entorno.

El o la estudiante que ejerce acoso escolar lo hace para imponer su poder sobre otro, por medio de constantes amenazas, insultos o agresiones físicas. Esta serie de situaciones pueden ocurrir durante meses o años, en los cuales el o la estudiante afectada puede sentir angustia o miedo. Según Olweus (1998) un estudiante se convierte en víctima de acoso escolar cuando está expuesto, de forma reiterada y a lo largo del tiempo, a acciones negativas llevadas a cabo por otros. Este autor menciona tres componentes clave: 1. Desequilibrio de poder que puede ser real o solo percibido por el afectado. 2. Agresión ya sea psicológica o física. 3. Comportamiento de agresión sistemático contra una misma persona.

Resolución de conflictos

Desde el punto de vista de la Conflictología¹³, el conflicto es sinónimo de crisis, de problema, de dificultades que se producen de maneras diversas: conflicto entre personas, grupos o países; sin embargo, también se refleja como la posibilidad de cambio o transformación. Teóricos de la Conflictología tales como Burton (1993) mencionan que desde esta perspectiva es posible desarrollar la compilación de conocimientos y procedimientos de análisis e intervención pacífica referidos al conflicto. La Conflictología se centra en estudiar y analizar los conflictos en su

¹³ Vinyamata citando a John Burton (2005), define la Conflictología como una a-disciplina, ya que no toma sus bases teóricas ni metodológicas de ninguna disciplina humanística o social específica, sino de todas y cualquiera de estas. La Conflictología no es una disciplina histórica ni económica ni psicológica ni sociológica, sino que más bien se sirve de todas estas en su intento por comprender el ser humano y sus sociedades, a través de los conflictos que se generan o en los que se involucran.

aceptación más amplia e integral, para lo cual abarca técnicas, procedimientos y estrategias que facilita a las partes en conflicto encontrar la solución más oportuna.

Vinyamata (2005) presenta que la Conflictología surge de la voluntad de comprender y hacer uso de procedimientos de solución positiva de los conflictos, en este sentido también se ha reconocido como Resolución de Conflictos, facilitando el tratamiento adecuado en cada caso y a cada persona o sociedad en conflicto, para que ellos mismos puedan recuperar la seguridad, satisfacer necesidades y tramitar sus propios conflictos. Este autor considera que los conflictos no se resuelven, sino que se transforman y, por ende, facilitar esta transformación posibilita que cada persona logre encontrar el camino a la construcción de la convivencia.

Mediación como parte de la resolución de conflictos

La mediación puede ser vista como un proceso que facilita la tramitación de un conflicto a través de la intervención de un tercero, quien se remite a la capacidad de cada persona implicada en el conflicto para poder encontrar una solución. Según Redorta (1999) la mediación pretende que las partes en conflicto utilicen al máximo su poder y recursos; lo que lleva a la idea que, si las partes se apropian de su conflicto, el mediador solo entra al proceso de consolidar un acuerdo con esas mismas partes. Para este autor la mediación consta de dos fundamentos principales: **Poder** donde se encuentra el empoderamiento de las partes y la imparcialidad hacia las partes y **Confianza** compuesta por la voluntariedad, confidencialidad y proactividad. Este autor menciona que la mediación es entendida como la gestión de un consenso con sus propias reglas y características, de tipo cooperativo y orientado a alcanzar algún acuerdo.

3.3. Convivencia

En relación con el concepto de convivencia se conocieron diferentes autores que lo trabajan, entre ellos Del Rey Ortega (2003), quien plantea la convivencia como la acción de vivir y

compartir actividades bajo el entramado de normas y convenciones de respeto mutuo, comprensión y armonía. Seguidamente, Mockus (2003), expresa que el acto de convivir es crear y respetar acuerdos para fortalecer la tolerancia. La convivencia se puede caracterizar como

Una combinación de alta capacidad reguladora de ley, moral y cultural (aceptación de individuos o condiciones diferentes) donde las percepciones involucran la capacidad de autorregularse o infligir o recibir violencia para resolver problemas o celebrar y cumplir acuerdos. (Mockus, 2003, p. 15).

De este modo, dentro de un análisis general de la convivencia y centrándonos en las Instituciones Educativas, se definieron algunos factores correspondientes a la cultura ciudadana:

1. aumentar el cumplimiento de normas de convivencia. 2. mediación como solución pacífica de conflictos, y 3. aumentar la capacidad de comunicación (expresión e interpretación).

A su vez, se abordó la noción de convivencia trabajada por Carlos Giménez (2005), quien la propone como una relación armoniosa, sin idealizarla, pues la convivencia también implica conflicto.

Una realidad social que tiene existencia en algunos momentos históricos, presentes y en determinados lugares y contextos (familiares, locales, etc.). La convivencia es, por lo tanto, un deber ser y un ser, algo normativo y algo de facto. Se trata de una noción relacional procesual, cambiante y dinámica. (Giménez, 2005, p. 8).

Esta aproximación a la noción de convivencia se materializa en la propuesta de contemplarla por medio de nueve dimensiones.

1. **Relacional** que habla de la existencia o no de interacción social e interpersonal y la naturaleza de dicha interacción.
2. **Normativa** que trabaja el tema de las normas compartidas. Conocimiento y aceptación de las normas.
3. **Axiológica** donde caben los valores y finalidades compartidas, además del reconocimiento y respeto de lo no compartido.
4. **Participativa** en relación a la presencia en los ámbitos decisorios que también incluye el sentimiento o no de ser-parte-de. Implicación de todos en la vida social conjunta.
5. **Comunicacional** que trata las pautas y espacios de comunicación.

6. **Conflictual** respecto al tratamiento de la conflictividad latente y manifiesta. Donde se presentan comportamientos pacíficos o violentos.
7. **Actitudinal** es el respeto hacia el otro y naturaleza de la tolerancia. Voluntad de inclusión o de exclusión.
8. **Identitaria** que trata sobre las identidades compartidas y no compartidas y los sentidos de pertenencia.
9. **Política** como potenciación de la acción de los sujetos. Orientar las decisiones sociales y la inclusión de múltiples perspectivas en los debates locales.

En efectos de concretar la sistematización se tendrán en cuenta cinco dimensiones: **la relacional, normativa, axiológica, comunicacional y actitudinal**, debido a que se encuentra recurrencia en el abordaje del proyecto, brindándole a la convivencia aspectos primordiales en el reconocimiento de interacciones, adecuación de normas con valores, finalidades compartidas y pautas o espacios de comunicación.

A continuación, se hará una pequeña descripción de las dimensiones utilizadas en el análisis de los hallazgos: **Relacional** entendida como el vínculo que se establece entre los estudiantes y estudiante – docente. Además, las relaciones que se establecen en lugares comunes como lo son la Institución Educativa y los hogares. **Normativa** en relación al respeto por las normas establecidas dentro de las Instituciones Educativas y el uso de espacios comunes como los salones de clase, el patio de recreo, tiendas, baños, etc. En este caso se convive respetando las reglas del juego y para ello no sólo es necesario velar porque se cumplan las normas, sino también la preocupación para que se conozcan. **Axiológica** que resalta la convivencia sobre los valores compartidos. Los miembros de una comunidad donde predomina la convivencia valoran la igualdad de trato, solidaridad, respeto mutuo y tolerancia. **Comunicacional** donde se incluye una comunicación asertiva, espacios de diálogo, realización de acuerdos y discusión sobre

aspectos que influyen en el convivir con otro y la **Actitudinal** que trabaja el tema de la tolerancia, la voluntad de incluir o discriminar a personas a su alrededor.

Convivencia Escolar

La convivencia escolar se trata de la vida en común entre las personas que forman parte de la comunidad educativa, partiendo del deseo de vivir juntos de manera viable, acatar normas y sistemas que velen por su cumplimiento. Se trata de abordarla como parte de la formación de sujetos que enseñan-aprenden, posibilitando el desarrollo de competencias personales y sociales para que puedan llevar a cabo un clima pacífico, articulando, conociendo y capacitándose en diversos temas que ayuden a mejorar las relaciones interpersonales, la expresión de emociones, resolución y manejo de conflictos dentro y fuera de los espacios escolares.

La convivencia escolar es entendida como

La acción de vivir en compañía con otras personas de manera pacífica y armónica. Se refiere al conjunto de relaciones que ocurren entre las personas en el contexto escolar, las cuales deben enfocarse en el logro de los objetivos educativos y su desarrollo integral”. (Guía N°49, MEN 2013, p. 25).

A su vez, es pertinente mencionar que la Ley 1620 del 2013, fundamenta un marco de respeto y solidaridad recíproca, que tiene incidencia en el desarrollo ético, social, afectivo e intelectual de los estudiantes. Por tanto, la convivencia escolar es un desafío y un aprendizaje: se enseña y se aprende a convivir, según se haya establecido en el reglamento correspondiente, desde la promoción, prevención, detección y manejo de las conductas violentas en las instituciones educativas, direccionando a los estudiantes a reflexionar en torno a las consecuencias de sus acciones; donde la empatía entra a ser determinante en las relaciones interpersonales para que exista la convivencia y así prevenir en cierta medida la deserción escolar.

3.4. Intervención Social

Para Sáenz (2011) la intervención social es una acción organizada que hace frente a problemas sociales no resueltos donde la asesoría, investigación, capacitación, gestión, planificación y dinamización hacen parte de este proceso productivo. La intervención social se evidencia como

Un espacio de análisis y al mismo tiempo como referente operativo de la acción social, como un campo en construcción del cual se ocupan diferentes disciplinas y profesiones. (Estrada, 2011, p. 4).

En el desarrollo de los procesos de intervención social se ha configurado una serie principios metodológicos y modelos de evaluación.

Los principios que orientan los procesos de intervención se pueden agrupar en tres: a) el sujeto intervenido como actor social; b) configuración de condiciones más igualitarias en las relaciones y c) la relación dialéctica entre práctica y teoría, orientada al cambio. (Carballeda, 2002, p. 35).

El autor respalda la idea de una práctica transformadora que permita imprimir nuevos sentidos en la vida cotidiana del otro, a partir de la participación activa de la población, la posibilidad de aterrizar la teoría a la práctica social y trato igualitario en las relaciones.

Para Mora (2012) la intervención social se mueve entre tres dimensiones diferentes, aunque complementarias entre sí, y que por la naturaleza de esta sistematización es pertinente enunciarlas.

1. **Político – normativa** da cuenta de un conglomerado de instrumentos normativos para fundamentar y aplicar políticas específicas de distribución y/o redistribución de bienes y servicios. Como marco de referencia se tomará en cuenta la Ley Nacional de Convivencia Escolar expedida por el Ministerio de Educación Nacional en el año 2013¹⁴, la cual cuenta con lineamientos generales para mejorar la convivencia en las Instituciones Educativas del país.
2. **Intersección relacional** que se sitúa entre las personas, instituciones y organizaciones en un contexto cultural, social o político concreto. Reconociendo la importancia de

¹⁴ Esta Ley se describirá en el siguiente capítulo con el ánimo de dar claridad a otros aspectos propios del Proyecto “*Jóvenes Gestores de Convivencia Escolar*”.

propiciar espacios comunitarios de diálogo con reciprocidad, reconocimiento y pensamientos alternativos con experiencias personales o grupales.

3. **Técnico – instrumental** donde se desprenden los modelos metodológicos utilizados en el proceso interventor o en los diversos dispositivos técnicos existentes para afrontar problemáticas sociales. Dentro de este aspecto se evidencian las estrategias para la intervención de conflictos (deporte, arte y comunicación).

En esa línea de ideas, la intervención social profesional en espacios educativos se enfoca en la mediación de las situaciones conflictivas que se presentan en las Instituciones Educativas, utilizando los conocimientos adquiridos a través de su formación y su praxis, con el fin de transformar o mejorar dichos eventos.¹⁵ Es entonces, responsabilidad del profesional, realizar una lectura minuciosa de la realidad para ofrecer alternativas de solución acordes a la demanda que deba abordar.

Para Gaitán (2005) la intervención social se trata de un proceso que se construye a partir de las manifestaciones de la cuestión social, siendo éstas las coordenadas que estructuran el campo problemático de un sistema de servicios, en general de tipo público dirigido a nivel individual o grupal, tendientes a activar un cambio en la manera de actuar ante los problemas que los afectan.

La intervención profesional del Proyecto, fue enfocada en estrategias pedagógicas, en la vía del deporte, el arte y la comunicación. Lo que implica destacar en las estrategias, trazar un plan general de acción, es decir el qué y cómo se resolverán los objetivos planteados, ya que

Una estrategia compone un conjunto de pasos para lograr un fin; no necesariamente se trata de una receta, ya que esta puede modificarse si se ve conveniente hacerlo para el cumplimiento de objetivos. (Elliot, 2000, p. 38).

Por lo anterior, se conceptualizan las estrategias mencionadas:

¹⁵ La intervención profesional en el campo problemático se materializa en el apoyo a instituciones educativas por medio de un proyecto que trabaja por el bienestar, garantía de derechos de la infancia y la adolescencia en la ciudad de Cali, resolución de conflictos e impulso de sujetos capaces de transformar su realidad social y aportar a la convivencia de su colegio.

Estrategias deportivas son aquellas estrategias que generan actividad física (corporal - mental), con juegos tales como fútbol, voleibol, balonmano, los cuales se utilizan como herramientas para la construcción de convivencia y el trámite pacífico de conflictos, participación, relaciones con equidad de género, respeto, diálogo y toma de decisiones. Según Castejón (2001), el deporte como estrategia educativa debe abrir un espacio para que el estudiante adquiera hábitos saludables, facilite la participación, fortalezca las relaciones sociales y permita al estudiante tomar decisiones en diferentes ámbitos de su vida social.

Estrategias artísticas que contribuyen al desarrollo de la personalidad en un nivel emocional y cognitivo. En particular, las actividades artísticas fortalecen la adquisición de competencias como creatividad, imaginación, expresión oral, habilidad manual, concentración, memoria e interés por los demás. Martínez y Delgado (1995) mencionan que a través del arte es posible expresar sentimientos o emociones de una manera más sencilla.

La danza, la literatura, la música y el teatro ofrecen riqueza cultural y diversificación de actividades encaminadas a que el estudiante logre interpretar su entorno, afirmar su personalidad y autoestima e impactar en sus núcleos de relaciones inmediatas una nueva visión del ser social. (Sánchez, 2003, p. 37).

En este sentido, las estrategias artísticas son la oportunidad para reflejarse a sí mismo e identificarse con lo que se hace.

Estrategias comunicativas, Arellano (2003) las define como un grupo de acciones que se implementan a partir de ciertos intereses y necesidades de expresión. La estrategia lleva un principio de orden, selección, intervención y aprendizaje sobre una situación establecida, que consiste en utilizar mecanismos para comunicarse eficazmente, es decir utilizando todo lo que esté al alcance, habilidades tales como el diálogo, la escucha, ejercicios de escritura, señales o símbolos para entender a los demás y por supuesto hacerse entender.

4. CONTEXTO DE LA EXPERIENCIA

En la Constitución Política de Colombia de 1991 en su artículo 67 que habla del derecho a la educación, delega a las Instituciones Educativas de carácter público y privado responsabilidades particulares respecto a la formación de la paz y la convivencia, por medio del respeto a las normas, la democracia y la aceptación de la diversidad. Para completar esta tarea y con base en los altos niveles de acoso escolar registrados en el país en los últimos años, el Ministerio de Educación Nacional creó en marzo del 2013 la Ley 1620 de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, Sexuales y Reproductivos y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar.

Con esta Ley, el Gobierno Nacional crea mecanismos de prevención, detección temprana y denuncia ante las autoridades competentes, de aquellas conductas que atenten contra la convivencia escolar y la democracia ciudadanía de los estudiantes dentro y fuera del colegio. La Ley establece una *Ruta de Atención Integral*¹⁶ para fortalecer estrategias con padres, educadores y estudiantes, reconociendo el papel fundamental que todos los actores tienen en dicho proceso. Por otro lado, incluye las herramientas jurídicas respecto a la conformación, organización y funcionamiento de un comité nacional de convivencia escolar y los comités municipales, departamentales y escolares.

En esta línea de ideas nace en el Municipio de Santiago de Cali el Comité Municipal de Convivencia Escolar – COMCE¹⁷ a cargo de la Secretaria de Educación Municipal, el cual

¹⁶ La ruta de atención integral es el paso a paso que articula las distintas entidades del Estado y la sociedad para darle plena protección al estudiante cuyos derechos han sido vulnerados. Contiene los procesos y protocolos de atención a los que deben acogerse todas las Instituciones Educativas en la necesidad de atender casos de conflicto escolar, acoso o vulneración de los derechos sexuales y reproductivos de niños, niñas y adolescentes de educación preescolar, básica y secundaria.

¹⁷ De acuerdo a lo estipulado por la Ley, las Instituciones Educativas podrán consultar al COMCE sus dudas alrededor de las Rutas, así como solicitar acompañamiento para el desarrollo de programas en Promoción y Prevención.

brinda acompañamiento a los establecimientos educativos a través de la comunicación asertiva y conformación de mesas temáticas, en relación a los derechos sexuales y reproductivos en la escuela, responsabilidad penal adolescente, consumo y tráfico de SPA¹⁸, intimidación y delitos a través de medios tecnológicos, entre otros. El COMCE cuenta con estrategias pedagógicas que potencian habilidades para la convivencia y el ejercicio de los derechos humanos y reproductivos, lo que posibilita que la comunidad educativa adquiera las herramientas prácticas para el manejo de las situaciones tipo I, II y III establecidas en la Ley 1620.

La **situación tipo I**, hace referencia a los conflictos manejados inadecuadamente y situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima escolar, pero que no generan daños al cuerpo o a la salud física. Respecto a la **situación tipo II**, son situaciones de acoso escolar o ciberacoso, que no se deben convertir en un delito, pero que deben cumplir con las siguientes características: a) que se presente de manera repetida y b) que causen daño a la salud física o mental sin generar incapacidad alguna. Por último, la **situación tipo III** es vista en relación a los presuntos delitos contra la libertad, la integridad y formación sexual adoptando las medidas para proteger a la víctima.

A su vez, el Valle del Cauca ha avanzado significativamente en la manera de abordar la intervención con los niños, niñas y adolescentes, visibilizándolos como sujetos de derechos, al considerar que el bienestar constituye la mejor apuesta para el desarrollo del país y la región, por medio de la adquisición de capacidades e integración a la vida social. Por ello, la Secretaría de Bienestar Social del Municipio de Cali, ha venido trabajando en la atención de estos problemas y se espera que, con la Política Pública de la primera infancia, adolescencia y familia, adoptada

¹⁸ Según el censo básico nacional de población, presentado en la Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, niñez y juventud, en el Valle del Cauca hay 1.386.986 menores de edad, donde la explotación laboral de niños, el embarazo en adolescentes, la violencia juvenil y el consumo de SPA son algunas de las innumerables situaciones que hoy se encuentran presentes en el panorama de la infancia y la adolescencia en la ciudad de Cali.

por Decreto 1021 del 21 de diciembre de 2011, se garanticen mayores avances respecto a la atención de menores de edad, permitiendo que las entidades definan sus estrategias y acciones a la luz de la situación real y los retos planteados por la Ley 1098 del 2006, Código de infancia y adolescencia. En este sentido, la Secretaria de Educación, la Secretaria de Salud, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), la Policía de Infancia y Adolescencia, la Fiscalía, Comisarías de Familia, Personería, entre otros entes de control, son aliados de las Instituciones Educativas, por medio de los cuales se permite controlar, denunciar y orientar cualquier situación que vulnere los derechos de los niños niñas y adolescentes.

4.1. Contexto institucional

La Corporación para la Atención Integral a la Niñez y Adolescencia - CORPOLATIN, es una organización no gubernamental sin ánimo de lucro que nace en el año 2003 con el apoyo de la Fundación Limmat Stiftung (Suiza), además se convierte en miembro fundador de la Child Help Line International (Holanda) y ha venido



sirviendo a la sociedad caleña, escuchando y dando solución a las necesidades de 113.822¹⁹ niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad de sus derechos fundamentales.

En el 2004 el Instituto Colombiano de Bienestar familiar ICBF y la Alcaldía de Santiago de Cali se unen a esta iniciativa con el soporte técnico y financiero. La Comisión Reguladora de Comunicaciones (CRC) autoriza la activación de la Línea 106 de atención psicosocial a niños,

¹⁹ Una entrevista realizada por el periódico El País a esta institución demostró que 15.936 niños pidieron ayuda para superar alguna situación conflictiva. Sólo durante el año 2014 se recibieron 1186 llamadas de niños y adolescentes víctimas de violencia y abuso sexual, una de las categorías con más altos registros en las estadísticas de la institución, pero también se habla de agresiones físicas y violencia emocional a través de gritos, amenazas y menosprecio.

niñas y adolescentes. Así mismo, la CRC aprueba solicitud de CORPOLATIN de la gratuidad del servicio y activación de todos los operadores celulares y teléfonos fijos. Para el año 2013 y 2014 la institución cuenta con un nuevo financiador llamado Empower. Y empieza un intercambio de saberes con Kids Helphone, la línea de atención infantil de Canadá. Además, cuenta con apoyo de financiación por parte de Children Change Colombia y la Alcaldía de Santiago de Cali.

Su misión es atender las necesidades de los niños niñas y adolescentes en condiciones de vulnerabilidad, a sus familias y cuidadores, escuchándolos a través de múltiples medios ya sea presenciales o electrónicos (línea telefónica 106, página web y whatsapp), acompañándolos a encontrar soluciones a diferentes situaciones, mediante el desarrollo de procesos de prevención, educación, atención psicosocial personalizada y la articulación con las redes de apoyo disponibles, con el fin de garantizar sus derechos y de cambiar lágrimas por sonrisas. Tiene por visión ser reconocidos nacional e internacionalmente como líderes de atención y de acompañamiento para niños, niñas y adolescentes que viven situaciones de riesgo.

En los años 2015 – 2016, se ejecutó el proyecto *“Jóvenes Gestores de Convivencia Escolar”*, que buscó sensibilizar y capacitar a estudiantes, docentes y padres de familia de cinco Instituciones Educativas públicas de la ciudad de Cali, hacia las problemáticas que se presentan en las relaciones interpersonales y las situaciones que alteren la convivencia escolar, formándose con habilidades propias para la identificación de conflictos y fomentar un ambiente de paz.

4.2. Proyecto de intervención

El área de Prevención y Promoción de CORPOLATIN llevó a cabo la planeación e implementación del Proyecto *“Jóvenes Gestores de Convivencia Escolar 2015 - 2016”*. El proyecto generó espacios donde los participantes tuvieron la oportunidad de llevar a cabo

reflexiones sobre su lugar como estudiantes y agentes de paz en el contexto de educativo y familiar. Todo a través de la implementación de una metodología lúdica - reflexiva que toma el juego como potencializador de las diversas capacidades analíticas de los participantes. El objetivo fue formar a los niños, niñas y adolescentes participantes en la resolución y mediación de conflictos escolares, dotándoles de herramientas comunicativas y emocionales que se entrelazan con los contenidos académicos que reciben en sus Instituciones Educativas. Los objetivos del proyecto fueron los siguientes:

- Sensibilizar a los Jóvenes Gestores, así como a la comunidad educativa, hacia las problemáticas que se presenten en las relaciones interpersonales y las situaciones que alteren el normal funcionamiento de la comunidad.
- Facilitar a los jóvenes gestores actividades con las cuales se involucre a los compañeros, amigos y familiares en la práctica de la no violencia.
- Darles participación activa a los gestores para adquirir estrategias en la solución de conflictos y capacitarlos en técnicas de mediación de conflictos.

Respecto al equipo profesional, se contó con dos profesionales en Psicología, una Comunicadora Social, una Licenciada en Educación Popular y tres estudiantes en práctica: dos de Trabajo Social y uno de Recreación.

Gracias a la información suministrada por el equipo de prevención y promoción de CORPOLATIN se logró crear una tabla con las cinco fases de intervención profesional.

Tabla 5. Fases de intervención del proyecto “*Jóvenes Gestores de Convivencia Escolar 2015 - 2016*”

ACTIVIDADES	
FASE DIAGNÓSTICA	En esta primera fase se realiza un contacto con Instituciones Educativas para la presentación del proyecto, una Cartografía Social para el reconocimiento del contexto (comuna, barrios, colegios). Entrevistas grupales a niños, niñas, adolescentes, padres de familia y docentes. Selección e inscripción de población beneficiaria de manera voluntaria. Por último, se realiza un diagnóstico institucional de cada colegio.
FASE DE FORMACIÓN	Se trata de un proceso de formación de 20 sesiones, en el cual se aprende y reflexiona sobre el reconocimiento de competencias personales y sociales, relaciones humanas y convivencia, factores de riesgo y protección, buen uso de las redes sociales, convivencia escolar – habilidades comunicativas para resolución de conflictos, trabajo en equipo, el rol del Gestor de Convivencia en la comunidad educativa y por último los principios de cuidado de mí, del otro y del entorno, no violencia, participación activa, libertad de expresión, no discriminación e igualdad.
FASE DE PLANEACIÓN	Consta de 5 sesiones en las que los participantes recibirán apoyo de las profesionales desde el ámbito pedagógico para la creación de estrategias en el mejoramiento de la convivencia escolar. Para realizar lo anterior, se destaca una encuesta participativa sobre convivencia escolar, el teatro como una herramienta para la expresión e intervención y creación de propuestas para el mejoramiento de las relaciones.
FASE DE MULTIPLICACIÓN	Puesta en marcha de las estrategias creadas por los gestores para apoyar el mejoramiento de la convivencia escolar y un acompañamiento de la multiplicación de la estrategia deportiva.
FASE DE EVALUACIÓN	En esta fase se realiza la autoevaluación de los aprendizajes obtenidos en cada sesión. Se realiza una entrevista grupal con los gestores y un test situacional que demuestra el aporte del proyecto a cada Institución Educativa.

Fuente: Elaboración propia. 2016.

4.3. Estrategias de intervención

Las estrategias fueron planeadas y ejecutadas por el equipo profesional, con el fin de promover un ejercicio participativo que facilitara la interacción social, fortalecimiento de vínculos y el mejoramiento de la convivencia, mediada por valores como el respeto, solidaridad e igualdad; esto a través de actividades que incentivaran la comunicación asertiva en la resolución de conflictos de acuerdo a las tipologías de conflicto planteadas por la ley 1620 de 2013, la protección y reconocimiento de los jóvenes como sujetos de derechos.

Durante el proyecto se trabajó, la **estrategia deportiva** llamada Golombiao, que busco la participación activa y reconocimiento de la diferencia por medio de siete principios de convivencia, los cuales son: participación activa, cuidarse y cuidar al otro, cuidar el entorno, libertad de expresión, igualdad, no violencia y no discriminación. **Las estrategias artísticas** que fortalecieron la adquisición de competencias individuales y grupales por medio del dibujo, el teatro y la música. Por último, las **estrategias comunicativas**, utilizadas como una necesidad de expresión y aprendizaje utilizando la escucha y el diálogo.

4.4. Población beneficiaria del proyecto

El proyecto se enfocó en 150 niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos sin discriminación alguna, una intervención con 75 padres, madres y/o cuidadores(as) como responsables del cuidado y de brindar acciones de protección de sus hijos/as. 40 directivos y docentes de las Instituciones Educativas responsables de la protección y garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, propiciando entornos protectores que faciliten su desarrollo integral.

La selección de los colegios participantes del proyecto, se realizó tomando como punto de partida las sugerencias de la Secretaría de Educación Municipal, teniendo en cuenta criterios tales como la presencia de dificultades en la convivencia al interior de las mismas y los pocos avances de las instituciones en las rutas y comités de convivencia escolar. Las instituciones seleccionadas para el proyecto están ubicadas en comunas 5, 8, 13, 18 y 54 pertenecientes a los estratos 1 y 2, las cuales fueron:

- Institución Educativa Técnica de Comercio Simón Rodríguez – Sede Central
- Institución Educativa Santa Fe – Sede Central
- Institución Educativa Humberto Jordán Mazuera, sede central – Sede Villablanca
- Institución Educativa Buitrera – Sedes Toledo y Lajas
- Institución Educativa Academia José María Cabal Jornada Ampliación de Cobertura

Aunque el proyecto fue ejecutado en cinco instituciones educativas, es importante aclarar que, como objeto de la sistematización de experiencias, se realizó la selección de dos Instituciones Educativas, ubicadas en contextos y estratos socioeconómicos diferentes, las cuales fueron: **a) Institución Educativa Técnica de Comercio Simón Rodríguez – Sede Central** (zona urbana) **y b). Institución Educativa Buitrera – Sede Nuestra Señora de las Lajas** (zona rural). Siendo elegidas por la asertividad que demostraron los jóvenes con el proceso de formación, la apropiación de los conceptos, las actividades y el reconocimiento de aportes brindados por el Proyecto.

4.5. Contexto de la experiencia de sistematización

Dado el carácter de la sistematización, a continuación, se describen las características de las Instituciones Educativas Públicas de la zona rural y urbana de Cali y los jóvenes gestores

entrevistados; mostrando algunos aspectos de las estructuras familiares y las formas de relacionarse.

a) Institución Educativa La Buitrera – Sede Nuestra Señora de las Lajas



Hace presencia en el Corregimiento de la Buitrera desde 1956; cuenta con tres Sedes Educativas: Comuneros, Nuestra Señora de las Lajas y José María de Toledo, entre las cuales la Institución Educativa atiende un promedio de 750 niños y adolescentes

en primaria y bachillerato. En la sede Nuestra Señora de las Lajas se trabajó con estudiantes de los grados séptimo y octavo, de 14 a 17 años de edad, que residen en las veredas: Riverita, Alto Jordán, El Portento, Girasoles, La Choclona y Polvorines.

A nivel contextual, se identificó que las principales situaciones problema eran: la falta de ingresos económicos, (la mayoría de padres de familia trabajan en la agricultura) peleas fuertes y algunas conductas “machistas”. En la organización familiar, la gran mayoría de los adolescentes pertenecían a entornos familiares nucleares, con presencia activa de la madre en la crianza de los hijos y en la actividad laboral, la cual se desarrollaba en el cuidado de las fincas del sector y/o cultivo en zonas cercanas y la figura paterna era presente-ausente. Además, se identificó que los jóvenes reconocían que necesitaban adquirir habilidades y herramientas para mejorar la convivencia en su salón y colegio, siendo conscientes de formarse ellos primero para así poder incidir en el mejoramiento de la convivencia escolar.

b) Institución Educativa Técnica de Comercio Simón Rodríguez – Sede Central



La Institución fue creada mediante decreto 743 de mayo de 1953 bajo el nombre de Escuela Nacional de Comercio; por Resolución 1668 del 3 de septiembre del 2002 desaparece la razón social de Intenalco y adopta el nombre de Institución Educativa

Técnica de Comercio Simón Rodríguez con programa de preescolar, primaria y secundaria fusionando las escuelas Mario Llorada y María Panesso. La institución se ubica en la carrera 1D bis N° 49-98 Barrio Sena correspondiente al estrato 3. El grupo estaba conformado por 15 adolescentes entre 13 y 16 años. Proviene del mismo barrio, regularmente permanecen solos en casa pues ambos padres trabajan. Algunos jóvenes tenían situaciones asociadas a ausencia parental, ejercicios culturales como el infligir dolor mediante el corte en brazos, para mitigar emociones como rabia, rencor, frustración y miedo.

Según los primeros acercamientos, se pudo identificar que los jóvenes tenían cierto conocimiento alrededor del tema de convivencia, la cual era referida en diversas oportunidades como algo que involucra a los otros, quienes en diferentes oportunidades o escenarios pueden constituirse como posibilitadores o no de la misma; siendo así que el no reconocimiento de la diferencia constituye uno de los orígenes de distintos problemas a nivel institucional y grupal.

The background is a dense, repeating pattern of various school-related icons in a light gray color. These icons include test tubes, apples, notebooks, DNA helices, scissors, paint palettes, books, flasks, calculators, light bulbs, rulers, globes, hard hats, compasses, buses, soccer balls, basketballs, footballs, lamps, keyboards, and the mathematical equation 1+1=2.A small, blue-outlined icon of a spiral-bound notebook with a pencil resting on it, positioned centrally above the main title box.

BASES

PARA CONSTRUIR LA CONVIVENCIA ESCOLAR

5. SUPUESTOS CONCEPTUALES QUE SOPORTAN LA INTERVENCIÓN DEL PROYECTO

En el siguiente capítulo se presentan las diversas nociones de los conceptos de conflicto y convivencia, que tanto las profesionales como los gestores fundamentaron a lo largo del Proyecto: “*Jóvenes Gestores de Convivencia Escolar 2015 - 2016*”. Para iniciar, se da a conocer las distintas interpretaciones realizadas sobre la noción de conflicto; refiriéndose a sus expresiones y las causas que los generan. Seguidamente, la noción de convivencia, indicando que la convivencia es práctica de valores, armonía, paz, respeto por las normas y buena comunicación.

5.1. Noción de conflicto

Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, estrés, miedo y el desarrollo de acciones que pueden llevar o no a comportamientos negativos o positivos, esto depende de la resolución del mismo. Basándose en los postulados de Vinyamata (2011), se abre el interrogante respecto a los conflictos escolares: ¿cómo surgen? y ¿a quiénes involucra? En las Instituciones Educativas se cree que la convivencia escolar es una tarea sólo para los docentes y las directivas, y que los problemas vienen sólo del estudiantado, pero es necesario aclarar que todos los actores de la comunidad educativa tienen el mismo reto de construir convivencia, y permitir el paso a otro tipo de soluciones que impliquen una comprensión de las diferentes maneras de ver y sentir las relaciones.

Al indagar con los entrevistados sobre las nociones de conflicto, se identifican diferentes frases para destacar el concepto, entre ellas se encuentran: choque de opiniones, no se respeta la diferencia, discusión o desacuerdo donde no hay diálogo y se da una agresión. La gestora Isabella resalta el conflicto como la incompatibilidad de opiniones o situaciones donde el choque

de estas, lleva inevitablemente a las agresiones entre compañeros, ya sea por medio de conversaciones, altercados o enfrentamientos que rompen el esquema de tener una buena convivencia.

Los conflictos son choques de opiniones o abusos que rompen el esquema de la convivencia y lleva a un estado de agresión. (Isabella, gestora de convivencia, I.E A, 2016).

En el conflicto no se ve el diálogo, lo que lleva a que las personas no tengan sitios para compartir y por eso existen los desacuerdos o las dificultades para entenderse los unos a los otros (Cristian, gestor de convivencia I.E B, 2016).

Según los relatos, el conflicto se define como el momento donde comienza una discusión o algún desacuerdo, en el que se encuentran acciones que perjudican a sí mismo y a la sociedad; indicando a su vez, que esta mediado por el vínculo afectivo y la emoción hostil – agresiva.

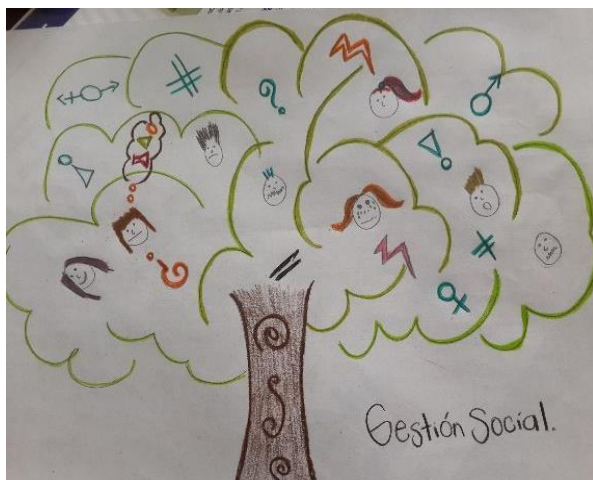
El conflicto son los comportamientos inadecuados que no forman parte de la convivencia, pero que en cierta medida **se aprende ellos**. (Elizabeth, gestora de convivencia I.E A, 2016).

Retomando a Vinyamata (2011), se comprende que el cerebro humano está capacitado para analizar y enfrentar un problema tanto individual como socialmente para resolverlo, pero también corre el riesgo de verse abrumado por apreciaciones y reacciones muy diversas, lo que lo lleva a un discernimiento para tomar las decisiones más correctas. Así pues, el conflicto no es ni bueno ni malo, simplemente existe.

Es natural que, si se controla el conflicto se equilibra la vida o, por el contrario, sino se le da un manejo adecuado, destruye e impide el crecimiento de la misma. De esta forma, se manifiesta la necesidad de educar y aprender la manera positiva de entender los conflictos, con la finalidad de que los niños, niñas y adolescentes conozcan que hay modos de relacionarse que van más allá de la violencia.

Hay muchas situaciones que determinan las emociones que los conflictos generan, así, la alegría y el enojo tienen una serie de intensidades, que marcan la validez de los comportamientos, debido a que están mediados por lo social y cultural. Un joven aprende de la

interacción con el adulto, la forma “adecuada” de expresar sus disgustos, miedos o alegrías, es decir, aprende lo que su cultura acepta para la comunicación o expresión de una u otra emoción. Pasa lo mismo con el conflicto, al ser este una condición social que se produce por las diferencias de pensamiento y acción, lo que implica que se transforme por medio del aprendizaje/enseñanza que proporciona la vida social.



Por su parte, las profesionales encargadas del proyecto ven el conflicto como la posibilidad de crecer, conocer y construir con las personas, que si se resuelve de manera propositiva puede dejar grandes aprendizajes.²⁰

Para mí **conflicto es una posibilidad de aprender**, es una **posibilidad de construir** algo con alguien basado en una diferencia que podemos llegar a tener, pero que, si se resuelve con una manera propositiva, puede dejarme aprendizajes. (Jakeline Pérez, profesional 1, 2016).

Para mí va orientado a una **oportunidad de aprender a partir de diferencias** y de desacuerdos, pero dependiendo de la forma en cómo se encamine el conflicto se puede convertir en una oportunidad de aprender. (María Paula Morales, profesional 3, 2016).

Y si el conflicto no se transforma, simplemente sigue siendo un conflicto que no genera aprendizajes positivos. Se aprende siempre y cuando se resuelva o se sepa resolver, porque si lo resuelvo agrediendo al otro, realmente no funciona así. (María Paula Salazar, profesional 2, 2016).

Las profesionales definen que existe la posibilidad de transformar el conflicto, ya que consideran que se aprende de él siempre y cuando se resuelva o se sepa resolver, pues estos se dan a partir de una diferencia de pensamiento y acción.

²⁰ Se pidió a las profesionales de campo que representaran la integralidad de los términos conflicto y convivencia en un mismo dibujo; por lo cual, el árbol representa aquellos espacios comunes donde se encuentra una cantidad innumerable de personas con sentimientos, pensamientos, géneros y creencias diferentes. Aquel árbol consta de raíces culturales, un tronco de desarrollo social y unas hojas que alberga a todos y todas en un espacio compartido donde se aprende a convivir día a día.

Lo dicho hasta aquí supone que las nociones de conflicto manejadas por los jóvenes se contraponen a la noción que manejan las profesionales. Puesto que los gestores identifican el conflicto como el irrespeto a la diferencia ya sea de pensamiento, acción o género lo que lleva a choques de opiniones, agresiones e insultos entre los compañeros, falta de diálogo o de espacios de comunicación, que producen malentendidos o desacuerdos; mientras que las profesionales entienden el conflicto como una oportunidad para aprender y transformar realidades. Cabe destacar como eje principal del conflicto, la dimensión relacional de Giménez (2005), al considerar la implicación de dos o más individuos que mantienen diferencias ante alguna situación, donde analizar el conflicto es analizar relaciones, si bien hay algunas posturas que señalan que la vertiente más positiva del conflicto es la que permite el cambio social, soportando la idea de que es posible y aun deseable vivir en la diferencia y la divergencia, desde la posibilidad de vivir en comunidad, a través del respeto de unas normas mínimas que regulen las relaciones.

El conflicto también tiene diferentes interpretaciones según la perspectiva desde la que se explique. Ya que, desde el conocimiento común, se concibe como una contradicción, disputa, roce, choque por la diferencia de intereses, necesidades, valores, roles y poder; pero estudiándolo a fondo, se logra comprender que va más allá de una disputa.

El conflicto se vive como una situación de diversidad de objetivos incompatibles, como una situación de dificultad y oportunidad, donde su transformación implica una experiencia vital, tal como lo expresa Zuleta (2004), sólo una sociedad que puede asumir positivamente el conflicto es una sociedad preparada para la paz, considerando la predisposición que tiene cada persona para provocarlo, las estrategias de afrontamiento del conflicto, y los procesos que intervienen en la construcción de la convivencia con relaciones respetuosas, o si sólo se remite a la elaboración de

un manual de códigos y normas que son reconocidas pero que no da cumplimiento de sus propias expectativas.

Causas del conflicto

Las manifestaciones de acoso escolar en los procesos de formación y educación no obedecen solamente a causas en el interior de las Instituciones Educativas, pues son un fenómeno en Colombia que presenta múltiples perspectivas; no solo se trata de las relaciones de conflicto entre jóvenes, sino que, en la mayoría de los casos, intervienen otras situaciones ya sea de tipo familiar, económico o cultural que originan un ambiente tenso. Lo anterior, se reconoce cuando los jóvenes se topan con factores de riesgo que pueden desencadenar conductas agresivas, por ejemplo, familias con problemas económicos, falta de cuidado, afecto y hasta casos de abandono o maltrato, siendo la escuela un lugar donde se reproducen distintas formas de expresión del conflicto.

En este proceso de sistematización, se ha encontrado que las causas y expresiones del conflicto han variado de acuerdo al contexto y la rutina de la cotidianidad escolar (desarrollo de las clases, recreo y salida). En este contexto los estudiantes tienden a insultarse por sus comodidades económicas, agresiones por falta de tolerancia, bromas pesadas o discriminación por su color de piel.

En concordancia con lo anterior, el acoso escolar, como causa del conflicto busca intimidar o incitar a cualquier maltrato ya sea psicológico o físico, que se basa en la no aceptación de las diferencias físicas, ideológicas o de credo, manifestándose en una agresión sistemática por parte de estudiantes que no respetan las posiciones y decisiones que cada ser humano toma respecto a la vida. A su vez, el acoso escolar se expresa por medio de relaciones de poder asimétricas, que generan intolerancia, irrespeto y resentimiento. Sumándole la agresión física, manifestada en

empujones, puños, patadas, “cocachos”, como forma de juego o diversión. Y la agresión verbal, que además del apodo, se manifiesta en palabras despectivas sobre el modo de ser, burlas ante una equivocación o una caída, palabras soeces; que como como forma de “diversión” y/o estrategia de ataque y defensa no siempre acata los límites que el par proponga. Aunque el compañero(a) pida un alto, el deseo de seguir “divirtiéndose” de forma brusca les impide parar.

Cuando se han presentado problemas es por que empiezan jugando de manera brusca, dándose “calvazos” por ejemplo, y cuando uno quiere parar el otro sigue con la recocha, llegando a las agresiones (Verónica, gestora de convivencia I.E A, 2016)

Los más grandes del salón se quieren aprovechar de los más débiles y generan muchos choques. **El bullying se da debido a que no son tolerantes a la hora de respetar las diferencias** que se presentan entre los estudiantes. (Isabella, gestora de convivencia I.E A, 2016).

Algunas veces pelean y se burlan con sobrenombres, poniéndose un apodo y luego lo cogen para seguir buscando conflicto a la otra persona... Se ve que son muy groseros con los profesores y con los niños. **A veces hay muchos problemas por las diferencias**, porque molestan a una persona de color o porque uno tiene plata y el otro no (Valentina, gestora de convivencia I.E B, 2016).

Los sobrenombres o apodos es un común denominador en las Instituciones Educativas, entre estudiantes es “normal” ver como utilizan los sobrenombres para diferenciarse de una persona a otra; sin embargo, tal como lo mencionan los gestores, existen jóvenes que usan estos sobrenombres con el ánimo de ridiculizar a sus compañeros; cuando se ven en esta situación, entran a crear peleas o discusiones donde probablemente desencadene en un conflicto con agresiones.

Ante ello, se vuelve primordial reconocer las expresiones y el desarrollo del conflicto, para poder intervenir cuando los actores directamente implicados no logran autocontrolarlo y así, encontrar oportunidades de mejoramiento. Entendiendo que, los conflictos no son inevitables, pero sí son evitables las consecuencias que estos pueden traer. Por eso educar en la resolución de conflictos significa enseñar a la persona a enfrentarse con ellos y vencerlos.

Si nosotros nos dejamos llevar por los problemas, peleas y los desacuerdos, pues habrá mucho conflicto, por eso **no nos debemos dejar llevar por esas emociones, al contrario, debemos tener perseverancia, paciencia y ayudarnos unos a otros para que haya convivencia.** (Isabel, gestora de convivencia I.E B, 2016).

Según Isabel el buen manejo de los conflictos es un paso importante en la construcción de la convivencia escolar; este manejo se puede dar por medio de la perseverancia, la paciencia y la ayuda. En ese sentido, las habilidades generan nuevas experiencias, que después se trasladan a los diferentes ámbitos de la vida de los estudiantes y sirven para sentar las bases de una interrelación que se refleja en su vida familiar, social y/o profesional. En concordancia con lo mencionado, los jóvenes gestores plantean que, de acuerdo a las situaciones de desacuerdos, peleas o problemas, la mejor respuesta siempre será aprender a manejarlos con paciencia, respeto, ayuda mutua y que prime siempre el bienestar de todos.

Otra manera de expresar el conflicto se da por medio de agresiones físicas y verbales.

Los conflictos se expresan con agresión y causan dolor rabia. Muchos niños se agreden e insultan porque no tienen los mismos pensamientos o comodidades económicas, así que cuando otra persona les está aclarando las cosas no lo aceptan y se golpean (Natalia, gestora de convivencia I.E A, 2016).

Los desacuerdos y debates pueden ser positivos y dan lugar a un enriquecimiento mutuo, pero los comportamientos indisciplinados y/o agresiones pueden obedecer a un intento de imponer la voluntad propia sobre la del resto, y es ahí donde los gestores reconocen la gravedad de las diferentes situaciones conflictivas que se presentan a su alrededor. Según Arango (2001), a medida que una persona esté expuesta a hechos de violencia que socialmente sean avalados, aceptados y estimulados, desarrolla un comportamiento violento para resolver los problemas de la vida cotidiana. Los mal entendidos fundamentan las agresiones anteriormente mencionadas.

En el colegio son muchos los mal entendidos y no se ponen de acuerdo con casi nada. Una chica mira a alguien o dice algo y ya la otra chica quiere pelear (Isabel, gestora de convivencia I.E B, 2016).

Los mal entendidos son producto de una mala comunicación, lo que lleva a que las personas no logren ponerse de acuerdo o en el peor de los casos se lleve a interpretar situaciones que en realidad no son así, por ejemplo, una mirada, un gesto o hasta una frase mal dicha o mal escuchada generan conflicto. Por otra parte, la división de grupos en el salón de clases hace que

no se puedan establecer otro tipo de relaciones entre estudiantes, aunque esto es inevitable que suceda, se pueden generar otros conflictos.

Los conflictos se dan por la **falta de comunicación y la envidia**. La gente se divide en muchos en grupitos, entonces no hay relación, y también la **falta de acatar las normas** tanto por parte estudiantes como de docentes. Donde creo que se necesita el respeto, la tolerancia, el saber cuidar de mí y del entorno (Elizabeth, gestora de convivencia I.E A, 2016).

La gestora Elizabeth manifiesta que, para evitar los conflictos es necesario acatar las normas tanto por estudiantes como por docentes, y además respetarse y tolerarse entre sí, como símbolo de cuidar del entorno próximo.

El conflicto no es una catástrofe inevitable, sino la consecuencia de una mala percepción, una mala comunicación, de procesos inconscientes, resultado de una frustración, o de una mala técnica de negociación. (Fisas, 1987, p. 183).

Si el conflicto se intenta solucionar de modo no pacífico, se encuentran conductas violentas y, por lo tanto, no se respetan los derechos o sentimientos de la otra parte, porque el individuo se impone y en la medida en que lo hace, no se considera responsable de las consecuencias de sus acciones. Interpretando a Chaux (2005), es necesario utilizar las expresiones de los conflictos como oportunidades para que las personas que conforman la comunidad educativa hagan uso del diálogo para transformar las relaciones, el pensamiento crítico como un mecanismo para entender lo que ocurre, la capacidad de ponerse en los zapatos de otra persona para reconocerse, y la concertación como herramienta para respetar las diferencias.

Los estudiantes reflejan en el colegio pautas sociales aprendidas que fomentan la discriminación, intolerancia y no aceptación de la diferencia, siendo sus compañeros o profesores víctimas de sus insultos, agresiones o hasta amenazas. La no aceptación de la diferencia se convierte en una causante del conflicto, siendo cada vez más notorio.

Los conflictos radican desde el no respetar al otro porque es diferente; en las mismas aulas de clase se hace acoso escolar porque el otro no es igual a mí físicamente, ni en mis ideas, ni en mis pensamientos, entonces yo no respeto que mi compañero puede ser de otro equipo, de otra religión, o cuando comenta algo en lo que no estoy de acuerdo y esto lleva a la agresión. (María Paula Morales, profesional 3, 2016).

Partiendo de que en las relaciones interpersonales que se establecen en las Instituciones Educativas existirán diferencias, los episodios de conflicto tienen su origen en la falta de respeto hacia algunos compañeros o profesores a los que se les molesta con bromas de mal gusto, se agrede o se les humilla, pasando por encima del principio de la No Discriminación²¹.

La discriminación por la diferencia existe. En realidad, por todo hay conflicto, si un compañero(a) es gordo, flaco, negro, blanco, hay conflicto porque alguien está por fuera de lo que propone la sociedad [...] Y quien es agredido se defiende, con burlas o con golpes y este es el inicio del conflicto entre ellos para protegerse de que los pongan en ridículo. (Carmen Eliza Valencia, profesional 4, 2016)

La discriminación por la diferencia es un problema que tiene graves consecuencias para la comunidad escolar en relación a malos tratos e insultos, los cuales se van reproduciendo en los estudiantes como una forma de defenderse del ridículo en el que sus compañeros lo han puesto, lo anterior lleva a que se generen conflictos, que con el tiempo pueden ser cada vez más graves. Ya que, el solo hecho de pertenecer a un grupo, hace que surjan diferencias que afecten las relaciones entre unos y otros, debido a que están sujetos a una convivencia diaria y prolongada.

Las causantes del conflicto en estas dos Instituciones Educativas se basan en una evidente falta de comunicación, formas agresivas de relacionarse y poca tolerancia al otro. Por tanto, se considera que el conflicto es individual y colectivo, que se manifiesta de manera diferente en cada ser humano, desde que nace hasta que muere, por eso, todo lo que se relacione con la vida estará permeada por el conflicto. Según Vinyamata (2011), el uso indiscriminado del conflicto lo ha llevado a instalarse en el imaginario de las personas, como algo negativo, desconociendo su sentido, su capacidad para generar transformaciones.

Ante ello, se comprende que las posibilidades de resolver un conflicto van a depender básicamente de cómo es capaz cada una de las partes para afrontarlo, entrando así en juego la

²¹ Respetar la diferencia implica tener claridad de que cada persona interpreta el mundo desde perspectivas distintas, que establece gustos, creencias y preferencias que pueden complementarse entre sí.

empatía y las emociones que provoca dicha situación, la información recibida y la buena interpretación de la misma.

5.2. Noción de convivencia

A continuación, se resaltan las interpretaciones dadas para la convivencia, los cuales se analizan teniendo en cuenta las dimensiones planteadas por Giménez (2005). La primera interpretación es dada por una gestora quien menciona que la convivencia es una relación plena y armoniosa entre las personas que habitan en un lugar, donde se resaltan valores y normas que puedan cumplirse por medio del diálogo y la escucha.

Muchas personas no piensan que entre la convivencia y el conflicto hay **cosas en común que te llevan a un debate**, y es ahí donde se pasa por un conflicto, olvidando la relación plena con otra persona y ponerse de acuerdo. (Elizabeth, gestora de convivencia I.E A, 2016).

La **convivencia es relacionarse con todos respetando las diferencias**. (Isabel, gestora de convivencia I.E B, 2016).

Las nociones anteriores se conectan con la dimensión relacional²² propuesta por el autor mencionado anteriormente, ya que las relaciones humanas siempre estarán presentes, y es a partir de ellas que se intercambian maneras diferentes de pensar, sentir y ver la



vida. Esa interacción tiene elementos de reciprocidad, aprendizaje mutuo y cooperación donde se comparte el espacio y se asumen los valores básicos.

²² La dimensión relacional habla de la existencia o no de interacción social e interpersonal y la naturaleza de dicha interacción. (Giménez, 2005).

Esto a su vez, asociado con el estar juntos y ser amigos, ya que es el resultado de una serie de afinidades que se concreta en ser, estar, hacer y sentir con un par. Así, en los grupos se conforman círculos de amistad para pasar tiempo y compartir experiencias. Si bien el vínculo determina la interpretación de una práctica en función de la convivencia. La solidaridad, tranquilidad y la empatía siempre serán indicadores de ella.

Si nos estamos relacionando con alguien de buena forma podemos tener una convivencia con tranquilidad, pero en el momento de no sabernos relacionar llegamos a un conflicto y es ahí donde debemos actuar buscándole la solución. (Valentina, gestora de convivencia I.E B, 2016).

La convivencia está en todas partes y las relaciones que se forman diariamente en el colegio hacen que de una u otra manera exista. (Natalia, gestora de convivencia I.E A, 2016).

Tal como lo expresan las jóvenes gestoras, la convivencia es relacionarse, interactuar, compartir con otros en paz y tranquilidad; siendo ello el fundamento que constituye el aprendizaje intencionado desde las prácticas pedagógicas realizadas a lo largo del proyecto.

Es importante aclarar que la convivencia también implica condiciones y características relacionales que la hacen posible, amarrada al cumplimiento de deberes y derechos para que se logre en sintonía con la paciencia, el respeto y la tolerancia.

En los testimonios presentados por los gestores, se encuentra que los términos que surgen con mayor frecuencia para conceptualizar la convivencia son: respeto por la diferencia, armonía, paz y valores. En ese sentido, se analizarán uno a uno los términos mencionados: Noción 1: Práctica de valores. Noción 2: Armonía y paz. Noción 3: Respeto a las normas. Noción 4: Buena comunicación.

Noción 1: Práctica de Valores

Para lograr la convivencia es necesario el aprendizaje de valores como el respeto, la solidaridad y la tolerancia. Lo cual está relacionado con la dimensión axiológica²³ planteada por

²³ La dimensión axiológica: donde caben los valores y finalidades compartidas, además del reconocimiento y respeto de lo no compartido (Giménez 2005).

Giménez (2005) donde, la tarea de educar y practicar valores no está circunscrita solo al ámbito escolar, sino que también la familia y la sociedad son espacios sociales fuertemente comprometidos con la responsabilidad de fundamentarlos. En el campo educativo, la práctica de valores es interesante, puesto que exige una profunda reflexión y debate por parte de los jóvenes, los cuales tienen un papel importante ya que dan ejemplo a las futuras generaciones, indicando las pautas para resolver conflictos (paciencia, respeto comprensión, tolerancia).

La convivencia **es** saberse llevar con las demás personas, teniendo en cuenta los valores enseñados en casa, **tener paciencia, respeto y comprensión** (Natalia, gestora de convivencia I.E A, 2016).

Nosotros **luchamos por tratar de ayudar a los demás, luchamos por practicar los valores** como el respeto y la tolerancia para no estar en conflictos. (Valentina, gestora de convivencia I.E B, 2016).

Dicha concepción no se limita solo a la relación entre las personas, sino que incluye las formas de interacción de la comunidad educativa, por lo que constituye una construcción colectiva. Convivir supone la práctica de valores, el respeto a las ideas, sentimientos de los demás, la tolerancia y aceptación frente a las diferencias. Pues un saludo, una ayuda, un consejo, son ejemplos efectivos e importantes para conceptualizar con una palabra: la convivencia.

Las profesionales conceptualizan la convivencia como la capacidad de convivir con el otro, basándose en valores como el respeto a lo distinto y tolerancia para generar espacios de armonía.

La capacidad individual y grupal de respetar las diferencias. (María Paula Morales, profesional, 2016).

Poder estar con el otro de una forma en donde se **acepte que todos somos diferentes**, incluyéndome, y a sí mismo propiciando el respeto por mí diferencia y por la de los demás. (Jakeline Pérez, profesional 1, 2016)

La **capacidad de convivir con los demás** respetando que somos diferentes, tenemos pensamientos e ideas distintos, pero que, a pesar de esa diferencia, respeto al otro y decido ayudarlo. (María Paula Salazar, profesional 2, 2016).

La convivencia es **respetar las diferencias** de los otros, para que respeten las mías y así generar espacios de estar juntos en paz y donde los conflictos se resuelvan de manera, armónica, pacífica. (Carmen Eliza Valencia, profesional 4, 2016).

Concuerdan que la convivencia es un espacio donde se busca respetar a los demás en su totalidad, ya que los seres humanos construyen personalidades, gustos y creencias, que en

ocasiones no son del agrado de todos. No solo es necesario el respeto a lo diferente, también requiere unir esas diferencias en un espacio-tiempo, que exige acordar y convenir reglas. Debido a que no es gratuito que la solidaridad exista, aún entre quiénes no son amigos, pues en los contextos donde experimentan un día a día, es recurrente, que entre los vecinos se suplan las necesidades de alimento, pues, así como poco de sal resuelve una necesidad alimenticia, un lápiz resuelve una necesidad escolar. Desde esta misma perspectiva, el comportamiento solidario con quien está pasando por una situación es una clara manifestación de ayuda, de convivencia.

El respeto, la honestidad, la tolerancia y la responsabilidad son valores fundamentales para hacer posibles las relaciones sanas y la comunicación eficaz, ya que son condición indispensable para el surgimiento de la confianza y el desarrollo socio-emocional de los jóvenes. Giménez (2005) menciona en la dimensión actitudinal²⁴ las labores hacia la construcción de acuerdos y valores, deben ser asumidos con actitud y compromiso ético.

Si nos respetamos las diferencias los unos a los otros, si nos ponemos de acuerdo con cada cosa va a haber convivencia escolar, la convivencia familiar y la convivencia de todo el mundo (Isabel, gestora de convivencia. I.E B, 2016).

Efectivamente, la promoción de respeto, solidaridad y tolerancia implica identificar temas que generan bienestar y calidad a la comunidad escolar. Por su parte, toda convivencia puede tener una vía dialogada y negociada de arreglo, pero para ello hay que aprender que el otro es un semejante y que la cooperación es más fructífera que una confrontación violenta, superando de esta manera prejuicios, racismo, desigualdades e irregularidades que caracterizan las culturas de respeto, igualdad y desarrollo de espacios comunes. Esto supone que los colegios asuman la responsabilidad de incentivar la convivencia por medio del descubrimiento, el respeto del otro y

²⁴ La dimensión actitudinal: fundamenta el respeto hacia el otro y naturaleza de la tolerancia; con la voluntad de inclusión o de exclusión.

de sí mismos, como fundamento para el desarrollo de la empatía y la capacidad de ponerse en el lugar de los demás.

Noción 2: Armonía y Paz

Respecto a lo planteado por la mayoría de entrevistados, se entiende que la convivencia es vivir en paz, es vivir en armonía con uno mismo y los demás, es decir, es un proceso tanto externo como interno debido a que vivir en paz es una forma de vida en la que se respetan unos a otros, buscando entender qué causa el conflicto, reflexionar y corregir. Es decir que la convivencia, se da cuando se generan espacios para estar en paz, donde los conflictos se resuelven de manera armónica y pacífica.

La convivencia es el estado de paz en la cual un grupo de personas se encuentran respetando sus diferencias y manteniendo una relación tranquila. (Isabella, gestora de convivencia I.E A, 2016).

La convivencia es un sitio de paz y armonía que se debe tener en cualquier parte y que debe ser enseñada siempre para el mejoramiento de las relaciones. (Juan David, gestor de convivencia I.E A, 2016).

Estas posturas definen la convivencia como una situación donde siempre se desea estar en buena relación con las personas que se encuentran interactuando en un mismo espacio.

Convivir es estar todos juntos sin que haya golpes o insultos, sino respetando siempre a los demás para **compartir** y tener un buen espacio de llegada, bien sea en la casa o en el colegio. (Cristian, gestor de convivencia I.E B, 2016).

La convivencia prácticamente es amor y armonía. (Isabel, gestora de convivencia I.E B, 2016).

También es **paz y paciencia** porque nosotros entendemos a los otros para estar en armonía. (Valentina, gestora de convivencia I.E B, 2016).

En ese sentido, estas respuestas han dado lugar para interpretar y conocer el manejo del concepto primordial en el proceso de formación, ya que se ha tomado el tiempo para pensar en todos los problemas y sus ángulos conflictivos mostrando que la convivencia lleva a que las personas se relacionan activamente, tengan un aprendizaje mutuo, donde no solamente se comparte el espacio, sino que se respetan, se crean vínculos y se ayudan para fomentar esa armonía que tanto desean por medio de la interacción humana (relación consigo, con el otro y con el entorno), ella implica una dimensión afectiva, comunicativa y participativa.

También se evidencia que a pesar de las situaciones conflictivas, los gestores comparten un pensamiento positivo respecto a los discursos sobre la convivencia en sus colegios, notificando que la armonía y la paz se conciben para fortalecer su capacidad de disfrutar y fomentar una cultura en la que prevalezcan los valores, ya que será la clave primordial del éxito en la integración de cualquier grupo en el que los modales son el reflejo mismo de una formación integral tanto del hogar como de las Instituciones Educativas.



Noción 3: Respeto por las normas

Por otro lado, se retoma la dimensión normativa²⁵ propuesta por Giménez (2005), dándole coherencia a la comprensión que los jóvenes le dan a las normas para que exista convivencia, a partir de la justicia, la equidad, como respeto a las sanciones en el plano educativo o familiar. Según lo expresado por dos profesionales y uno de los gestores, las normas regulan en cierta medida los comportamientos, siendo necesario que sean reconocidas y asumidas por todos para que haya convivencia.

En este proceso, se ponen en juego prácticas de deberes y derechos, capacidad crítica y negociación; todo ello implica que se trabaje en dos pilares: los valores y las actitudes, de manera que el poder, la comunicación, la empatía, los modelos culturales y la autoridad se integren desde éstos. No se trata de eliminar los conflictos, sino de entenderlos como una oportunidad.

²⁵ La dimensión normativa: trabaja el tema de las normas compartidas. Conocimiento y aceptación de las normas dentro y fuera de un espacio determinado (Giménez 2005).

El hecho de permitirles a los jóvenes estar en un espacio donde puedan interactuar y conocer sus deberes los forma para vivir mejor la convivencia, ya que es como **poner limitantes que regulan conductas**. (María Paula Salazar, profesional 2, 2016).

De igual manera **la convivencia incluye deberes y derechos** que deben ser cumplidos y respetados. (Carmen Eliza Valencia, profesional 4, 2016).

También se ha aprendido que **para que exista la convivencia se expresan unas normas**, entre ellas es levantar la mano antes de hablar o respetar la opinión del otro, y así poder salir a replicar esos comportamientos con los compañeros. (Verónica, gestora de convivencia I.E A, 2016)

Por ello, las normas para la convivencia escolar entran a ser instrumentos que permiten unir el derecho y la ética, pensadas para orientar las relaciones entre los distintos miembros de las Instituciones Educativas y evitar arbitrariedades en la imposición de la disciplina y las sanciones sin fines formativos; ante esto los manuales de convivencia²⁶ deben desarrollar componentes de promoción, prevención atención y seguimiento; lo cual concederá un rol orientador, mediador y activo para participar en la definición de acciones en el manejo de situaciones que atenten contra la convivencia escolar, en el marco de la ruta de atención integral y ser producto de la reflexión y trabajo colectivo (estudiantes, docentes y padres de familia), basados en el consenso y la cooperación como forma de favorecer un clima estudiantil adecuado, ya que se ha entendido que la aplicación de un sistema donde se utiliza la sanción y represión como único recurso, termina perjudicando la convivencia escolar.

Noción 4: Buena comunicación

A su vez, para fortalecer la noción de convivencia, se retomó desde la dimensión comunicacional²⁷ de Giménez (2005), la cual incluye una comunicación asertiva, con espacios de diálogo, realización de acuerdos y discusión sobre aspectos que influyen en el compartir/convivir con un otro. Esto se menciona porque tanto las profesionales como los gestores mencionan frases

²⁶ Según el artículo 87 de la ley 115 de 1994, los manuales de convivencia deben identificar nuevas formas y alternativas para incentivar y fortalecer la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes, que permitan aprender del error, respetar la diversidad y resolver conflictos de manera pacífica.

²⁷ La dimensión comunicacional: trata la parte de la comunicación existente. Pautas y espacios de comunicación (Giménez 2005).

como: un clima escolar pacífico basado en una buena expresión y comunicación con respeto. Al ser un espacio donde se requiere de tolerancia

Expresar y escuchar a los demás hacen parte de la formación de la convivencia, ya que permite un compartir de experiencias. (Jackeline Pérez, profesional 1, 2016).

Compartir y pasar momentos con otros muchachos, el **poder hablar y dialogar sobre lo que uno piensa o quiere actuar**. Expresar lo que está de acuerdo o no le gusta hacia la otra persona... eso puede llevar a una buena convivencia porque se van a escuchar y conocer un poquito más. (Yeifer, gestor de convivencia I.E B, 2016).

La escucha, el diálogo y la libertad de expresión son fundamentales para que la convivencia en el salón o en la casa exista. (Verónica, gestora de convivencia I.E A, 2016).

Lo más importante en la convivencia, es tener una buena comunicación para que no haya mal entendidos. (Valentina, gestora de convivencia I.E B, 2016).

La comunicación verbal, se convierte en un punto fundamental en el momento de establecer una sana convivencia entre los estudiantes de las Instituciones Educativas, ya que en muchas ocasiones se presentan mal entendidos por no saber expresar las opiniones o puntos de vista. La comunicación construye confianza, liderazgo, participación y empatía, es decir es la encargada de animar la expresión y propiciar la interacción.



Como se ha dicho, los jóvenes asocian el concepto de convivencia como el hecho de convivir en paz, confiar en el otro y tratar a los demás con amabilidad, siendo conscientes de la necesidad de fortalecerse primero para poder incidir en los demás por

medio de unas pautas de comunicación que establezcan un direccionamiento claro en todas las manifestaciones de conflicto; y acciones que se ponen en marcha para la mitigación de los factores que afectan la convivencia escolar; creando las condiciones para que en las relaciones

humanas predomine la apropiación, aceptación mutua, solidaridad y acordar la superación de múltiples factores que obstaculizan el incremento de la sana convivencia .

Por último cabe mencionar que, la noción de convivencia, se ha visto permeada por la relación de irrespeto, debilidades en la comunicación y la no aceptación de la diferencia, lo que impide ver el conflicto como una posibilidad de cambio, sin embargo, las profesionales han manifestado que para lograrlo se debe trabajar desde una interpretación que implique el sentir y el pensar del otro; desde esta perspectiva reconocerían el conflicto como una posibilidad de transformar las relaciones, el contexto y a sí mismos.

A continuación, se presentan los hallazgos de las estrategias y acciones desarrolladas por el equipo profesional y los jóvenes gestores; capítulo que tiene como nombre “*Trazando la ruta: estrategias para la resolución de conflictos escolares*” en el cual se muestra la manera como se desarrolló la potenciación de habilidades comunicativas y competencias ciudadanas, para buscar oportunidades de mejorar la convivencia por medio de la Ley 1620 de 2013.



TRAZANDO LA RUTA: ESTRATEGIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES

6. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS POR EL EQUIPO PROFESIONAL Y LOS JÓVENES GESTORES

Este capítulo describe las estrategias implementadas por el equipo profesional y las acciones desarrolladas por los jóvenes gestores para el mejoramiento de la convivencia escolar desde la potenciación de habilidades comunicativas y sociales, garantizando la protección, el reconocimiento como sujetos de derechos y la ejecución de acciones socioeducativas de acuerdo a las tipologías de conflicto planteadas por la ruta de atención de la ley 1620 del 2013.

Sin lugar a dudas Colombia atraviesa en la actualidad un momento crucial hacia la construcción política y social de la convivencia / paz, donde las Instituciones Educativas no se pueden quedar atrás en este proceso. Es así que el proyecto, fue una apuesta para la construcción de espacios y encuentros de convivencia entre los participantes, que se extiende no sólo a la comunidad educativa sino a los hogares, donde los jóvenes tienen la oportunidad de llevar a cabo reflexiones sobre su lugar como estudiantes, hijos, amigos, compañeros y gestores de convivencia. Todo a través de la implementación de una metodología lúdica - reflexiva que toma el juego como potencializador de las diversas capacidades analíticas.

Al relacionar las estrategias implementadas en el proyecto, con la formación para la convivencia y la resolución de conflictos se evidencia que, la discusión en grupos de trabajo para proponer ideas y enriquecer la metodología generada, fundamentó los resultados y brindo enseñanzas para la vida de cada gestor, ya que se concibe como un proceso constructivo y auto-dirigido, en el cual se determinaron alternativas que hicieron frente al conflicto escolar de forma diferente y creativa, aprovechando la cotidianidad de los colegios.

A continuación, se muestran las principales estrategias, las cuales están divididas de la siguiente manera. **Estrategia deportiva:** donde se cuenta con la estrategia de Colombia joven,

“Golombiao” la cual se materializó con partidos de fútbol, baloncesto o ultimate. **Estrategias artísticas:** basados en el arte como herramienta para la construcción de la convivencia escolar. Esta estrategia contó con actividades alrededor de la música, dibujos o murales y el teatro. **Estrategias comunicativas** se contó con la enseñanza del diálogo y la escucha como elementos para la mediación de conflictos escolares.

6.1. Estrategia deportiva - GOLOMBIAO



Golombiao es una estrategia del programa “*Colombia Joven*” que utiliza el deporte, especialmente el fútbol, para fortalecer las habilidades de niños, niñas y adolescentes en la construcción de proyectos de vida que aseguren su desarrollo y que estén alejados de la violencia, por medio de

la participación, la resolución pacífica de conflictos y la equidad de género.

Golombiao tiene tres momentos: *antes*, *durante* y *después* del juego. En el **primer momento** los jóvenes con ayuda de las profesionales reflexionan sobre el significado del principio de convivencia que se va a trabajar, por medio de un ejercicio práctico. El **segundo momento** es cuando se desarrolla el juego, y es aquí donde los jóvenes interactúan y ponen en práctica los principios de convivencia. Al terminar el juego se lleva a cabo el **tercer momento** que consiste en un ejercicio de autoevaluación y reflexión final.

A través de la estrategia Golombiao se puede vivenciar cuando hay una situación de conflicto y cómo resolverlo de una forma distinta. Un ejemplo de lo anterior se puede ver con en el principio de No Violencia o No Discriminación, principios que los conocemos, pero muchas veces no los aplicamos; entonces en el campo de juego nos damos cuenta que ese principio no lo estábamos cumpliendo o estaba afectando a un compañero [...]

aquí también se pueden dar cuenta de cuáles principios les costaba trabajo llevarlos a la práctica, especialmente el de Igualdad que se materializaba cuando el primer gol lo debía hacer una niña, pero en la medida que lo conocieron, se fueron adaptando y vieron que sí era posible asumir esos principios y empezarlos a incluir en su vida diaria. (María Paula Salazar, profesional 2, 2016).

Las actividades que se piensan y se realizan son para que ellos tengan un **aprendizaje más vivencial**, o sea, no es el hecho de que se les de la cátedra, se les hable y se les muestre diapositivas y ya, si no que siempre se hace una actividad que les permita poner en práctica eso que se les está diciendo y que **a través de la experiencia puedan adquirir o interiorizar ese conocimiento** o ese principio que se está trabajando. (María Paula Morales, profesional 3, 2016).

Gracias a esta estrategia los estudiantes identificaron conflictos y buscaron la manera de resolverlos, aunque pocas veces tengan el espacio adecuado para reflexionar sobre su significado y la importancia que tiene en su colegio o vida diaria; las actividades y talleres estuvieron enfocadas en un aprendizaje vivencial, donde Colombia



dio la oportunidad de que cada persona aprendiera algo nuevo, lo incorpora a sus experiencias y lo depositara en una red de conocimientos, teniendo la certeza que el deporte es una excelente estrategia para la resolución de conflictos.

Las actividades han fortalecido muchas habilidades de nosotros y pues el hecho de ir a pararnos al frente de los demás compañeros para explicarles la importancia de la convivencia y hacer que jueguen Colombia, ha hecho que al menos se comprenda un poquito que todos somos iguales y merecemos respeto. (Isabella, gestora de convivencia I.E A, 2016).

Es así, como cada actividad tiene un componente práctico que fortalece la participación y el reconocimiento del respeto y la igualdad. Como lo menciona Isabella, esta estrategia dotó a cada gestor de seguridad en sí mismo para replicar en su colegio elementos para mejorar la convivencia. Aprender mientras se divierte es un reto que no todos lo logran, sin embargo, Colombia tiene todos los componentes para que los jóvenes entiendan que cada ser humano, sin importar su condición social, económica o preferencias sexuales tiene la oportunidad de participar en diferentes espacios, logrando un nivel de parcialidad e igualdad.

La estrategia de Golombiao ha ayudado a entender que no es el hecho de ganar sino de poder divertirse, que **todos participen sin violencia** y que haya mucha parcialidad tanto en género como a nivel de los equipos. (Verónica, gestora de convivencia I.E A, 2016).



A partir de lo expresado por los entrevistados y en los comportamientos reconocidos, se denota que una parte sustancial de la estrategia se expresa en los estilos de relación, manera de abordar las situaciones de conflicto, faltas y “sanciones”, apertura de los espacios de las instituciones

educativas para actividades propuestas por los gestores; la acogida o rechazo que estudiantes realizaron, pero en cierta medida fundamentaron conocimientos.

A su vez se identificó que en cada colegio se hizo especial énfasis en el principio de la No violencia, como principio transversal durante todo el proyecto, ya que brinda la posibilidad de establecer relaciones sanas tanto en el colegio como en la vida de cada joven.

El proyecto es muy bueno, porque parte de la no violencia, brindándonos aprendizajes, no solo para el colegio sino para la vida, **por eso ha dejado huella**. (Laura, gestora de convivencia I.E A, 2016)

Los gestores han entendido que el aprendizaje se puede lograr por otros medios y espacios fuera del salón de clase, en un ejercicio pleno de expresión y reconocimiento de sí mismos y el grupo en general.

A lo largo de estos casi dos años, me he dado cuenta que han sido muchos los cambios que se han dado como grupo, ya que las actividades nos han ayudado a **aprender a expresarnos** y conocer los principios de Golombiao que se deben aplicar para tener una buena convivencia. (Valentina, gestora de convivencia I.E B, 2016).

Todos y cada uno de **los principios** nos ha tocado **irlos aplicando en el salón** y es bueno porque así uno va pensando en lo que nos ha enseñado CORPOLATIN. (Yeifer, gestor de convivencia I.E B, 2016).

Por ende, el reconocimiento y aplicación de cada principio posibilitó cambios significativos en la forma de relacionarse, comunicarse y buscar alternativas para resolver conflictos. Este proceso se puede interpretar como una retroalimentación constante entre los estudiantes en el que

cada uno participa, aprende en las actividades y luego lo comparte con otros compañeros, esto genera un ciclo de intercambio de vivencias para apropiarse de diversos temas (bullying, embarazo en adolescente, buen uso de las redes sociales, habilidades para la vida, trabajo en equipo y resolución de conflictos).

6.2. Estrategias artísticas

Parafraseando a Graeme (2003), las expresiones artísticas son esenciales porque perpetúan, cambian y enaltecen la cultura; además de reforzar y comunicar valores que pueden utilizarse para expresar y reflejar aspectos sociales, religiosos, políticos y económicos; creando en cierta medida solidaridad, toma de conciencia de problemáticas y contribuir al cambio social.

En efecto, se puede decir que el arte está ligado a la convivencia, ya que ambas se ven acompañados por la palabra y la acción en la búsqueda de un espacio de encuentro, socialización e intercambio de experiencias. Dentro de las estrategias artísticas implementadas por el Proyecto encontrarán la música, los dibujos / murales y el teatro; las cuales potenciaron nuevas formas de asumir la diferencia y permitieron otras alternativas para la mediación de los conflictos.

La música



A través de la historia, la música ha sido la forma de expresar necesidades sociales, gracias a los mensajes que se logran transmitir. Como lo expresa Casals (2014), la música es el mensaje del sentimiento, es un regalo para contribuir a que los seres humanos admiren la belleza y sean

progresivamente mejores en sus relaciones sociales. Para Natalia, gestora de convivencia, la

música transmite mensajes que llegan a concientizar las diferentes situaciones de la vida diaria. Las canciones invitan, de alguna manera, a dejar sentimientos de orgullo o rencor con el objetivo de establecer nuevas relaciones.

De las canciones escuchadas, me acuerdo de **lo grande que es perdonar** porque nos entregaba mensajes de dejar el orgullo, no tener rencor y pues eso ayuda a concientizar en algunas situaciones que a uno le hayan sucedido. (Natalia, gestora de convivencia I.E A, 2016).

Juan David, considera que las actividades que traen el componente musical dan la posibilidad de interpretar la realidad desde otras perspectivas, animando a continuar ante las dificultades y valorar a las personas que lo rodean (gestor de convivencia I.E A, 2016).

Por lo anterior, los espacios musicales son interpretados como momentos para divertirse, pero al mismo tiempo, se aprende e interactúa. La música tiene como finalidad enseñar desde lo alternativo, con una enseñanza diferente, colorida, con matices, melodías o composiciones que hacen sentir bien a quien lo recibe.

Cuando nos colocaban **música**, yo lo interpretaba **como un momento de diversión e interacción** con mis compañeros y eso nos hacía sentir bien porque era algo distinto a las clases y aprendíamos frases que dejaban algún mensaje. (Yeifer, gestor de convivencia I.E B, 2016).

Por ende, la música y las formas de socialización de la misma, son manifestaciones que legitiman y fortalecen los principales valores de los jóvenes, esto fundamentado con Giménez (2005) desde la dimensión relacional y axiológica debido a que la música acerca las relaciones interpersonales, crea un clima de comunicación desde lo percibido e interiorizado para motivarlos hacia su bienestar emocional para conseguir un ambiente de estudio más agradable, menos tenso, que establezca las condiciones adecuadas para un aprendizaje efectivo y no una pérdida de tiempo, convirtiéndolo en una tarea primordial para el desarrollo de una convivencia positiva.

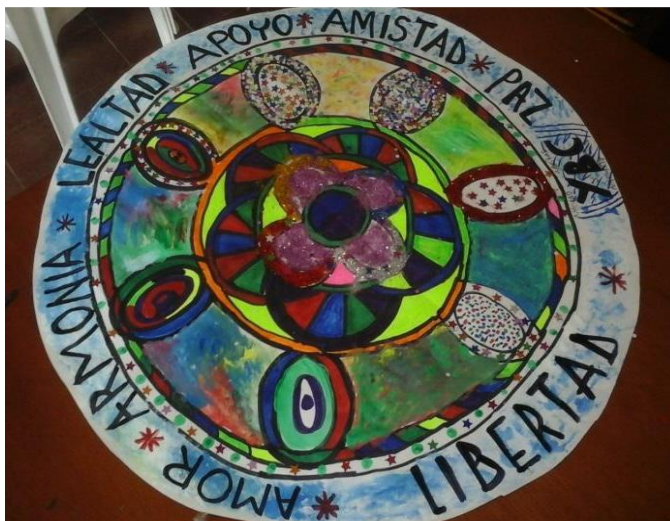
Los dibujos/ murales



Respecto a los dibujos y murales, se conoce que han sido una de las primeras formas de comunicación entre la humanidad; el hombre contaba día a día cada acontecimiento relevante para él, por ejemplo, la convivencia o la cacería. Por ende, antes que cualquier idioma, la

representación gráfica se convirtió en una forma de expresar, transmitir mensajes y tocar fibras sociales. Actualmente los murales siguen siendo un medio de comunicación importante y es utilizado en muchos espacios sociales.

Si bien, tanto profesionales como jóvenes han indicado que los dibujos, carteleros, afiches o mándalas promocionan actividades en relación a la construcción de convivencia y se han utilizado como un recurso didáctico que brinda un momento de relajación, observación de actitudes, estados de



ánimo; descubriendo la creatividad y desarrollo de la paciencia. Las actividades artísticas hacen parte de la autoexpresión que puede ser espontánea o provocada y permite que los jóvenes fortalezcan la adquisición de competencias o adquieran conocimientos rememorando motivos o hechos personales.

Las actividades de mándalas y dibujos con alguna frase para poner en los salones me gustaron hacerlas, porque ahí veía las **distintas formas de opinión** y nos poníamos de acuerdo para hacer bien las cosas y que los demás entiendan lo que se quería decir en el cartel. (Cristian, gestor de convivencia I.E B, 2016)

Cristian, resalta la importancia de utilizar dibujos, mándalas o frases en los salones de clase, con el fin de demostrar que las diferentes opiniones pueden ser plasmadas en el mismo lugar, sin tener disgustos o altercados entre los estudiantes, creando una mirada crítica y participativa haciendo de la diversidad artística una oportunidad para el diálogo.

Las actividades de dibujar nuestro proyecto de vida, de pintar el mándala, o presentarnos ante los demás como gestores, ha ayudado a mi expresión porque antes no me tenía confianza y me daba susto decir las cosas (Valentina, gestora de convivencia I.E B, 2016).

Realizar dibujos o mándalas facilita la comunicación, expresión y confianza en los gestores, ya que por medio del arte se cultivan valores y buenas costumbres que les permiten construir su identidad. El área del dibujo o los murales les invita a crear mensajes que enuncian ideas para aprender a manejar los conflictos escolares, fomentar en los jóvenes el desarrollo de competencias y habilidades sociales²⁸. Es decir, que la dimensión comunicacional, entra a ser relevante debido a que de manera sencilla y práctica fortalece la comprensión, favorece la individualidad y autoestima, fomenta una personalidad creativa; haciendo la comunicación más efectiva hacia la expresión de sentimientos.



El teatro

El teatro se reconoce como un factor importante en la comunicación y en la transformación social, ya que, por medio de las historias, el vestuario, los diálogos, los gestos, la ambientación, se crea un vínculo (actor-

²⁸ Estas habilidades se conocen como competencias ciudadanas, algunos ejemplos de ellas son la empatía, el manejo de la rabia, la comunicación asertiva y la escucha activa. Lo interesante de su desarrollo es que se realizó en la práctica y a través del ejemplo.

espectador), el cual finalmente entrega un mensaje que puede ser histórico, real o ficticio, pero que tiene una intencionalidad o puede enriquecer de alguna forma la memoria colectiva por medio de reflexiones.

Cuando nos dijeron que nos darían algunas sesiones de teatro me puse contenta porque es **un arte que transmite los mensajes** y que llama fácilmente la atención de los demás. (Isabella, gestora de convivencia, I.E A, 2016).

Las actividades de teatro también ayudaron a nuestra expresión corporal y darnos cuenta de que **no solamente dialogando se pueden dar mensajes**, sino que **es con miradas y gestos**. (Yeifer, gestor de convivencia I.E B, 2016).

Los jóvenes sintieron una emoción especial al darse cuenta que el teatro entraría como una estrategia del Proyecto, ya que lo consideran como una expresión del arte que cautiva la atención. Se retoma la dimensión comunicacional, debido a que por medio del teatro se transmiten de mensajes muy claros ante sus compañeros, con nuevas ideas, valores y principalmente, patrones de conducta para construir un ambiente sano y de convivencia en su colegio.

Considero que las prácticas teatrales hicieron que los muchachos reafirmaran aprendizajes frente a la expresión de ideas, ayudo a que compartieran más entre ellos mismos y estuvieran dispuestos a reflexionar cada vez más en pro de la convivencia de sus instituciones educativas. (Jakeline Pérez, profesional 1,2016).

Según lo manifestado por una de las profesionales, el teatro contribuye a la reflexión sobre las funciones específicas que puede tener el arte en procesos de transformación de conflictos; así mismo, favorece narraciones que generan identidad y sensibilidad por el otro; se puede pensar como parte de un proceso



continuo y espontaneo con el cual se puede instaurar el disfrute del tiempo libre y socialización

donde el estudiante aprende a tener confianza en sí mismo; busca el sentido de la vida en común, permitiendo reducir el ambiente hostil, formulando propuestas y alternativas.

6.3. Estrategias comunicativas

En el proceso de generar capacidades de interacción y comunicación en las Instituciones Educativas, se promueve la vinculación de otros estudiantes en actividades que benefician la convivencia escolar, desde la observación del comportamiento y la forma de actuar de las personas que los rodean.

El reconocimiento de los errores, la escucha y la comunicación sirven muchísimo porque todo se basa en cómo yo me expreso ante las demás personas, cómo puedo decir mi punto de vista sin lastimar o cómo puedo aportar para mejorar las situaciones que generan conflicto. La comunicación también da un lazo de confianza entre varias personas. (Elizabeth, gestora de convivencia I.E A, 2016).

Por lo anterior, es importante preservar el cuidado de la comunicación no verbal, ya que las expresiones emitidas por actitudes y gestos incomprensidos pueden generar mal entendidos; de esta forma, la comunicación verbal gana importancia según la situación que se esté vivenciando porque puede confirmar o negar los mensajes transmitidos a través de la expresión.

El diálogo y la escucha como habilidades para la mediación de conflictos escolares permitieron la generación de alternativas de cambio de la cotidianidad escolar. Así, a través de este proceso, se brindó el conocimiento de la personalidad de los demás, por medio de actividades que permitieron un mayor acercamiento: ¿qué quiere hacer? ¿qué siente?, ¿qué piensa?, ¿cuáles son las preferencias? Las dimensiones relacional y comunicativa de Giménez (2005) fundamentan la interpretación de las estrategias comunicativas, debido a que implica la necesidad de conocerse a profundidad, dándole importancia a las experiencias personales y crear conciencia de los límites y las posibilidades que tienen los sujetos.

El diálogo

El diálogo²⁹ aparece como un componente transversal al proyecto, como aquella capacidad para expresar ideas, opiniones, sentimientos y emociones propias y de los demás, buscando mutuo entendimiento. Frente a ello, Giménez (2005) menciona en la dimensión comunicacional que el diálogo cordial y respetuoso es un proceso fundamental para que los gestores se pusieran de acuerdo, desarrollándose en un espacio neutral y específico. Por lo cual, la actuación de todos y cada uno de estos jóvenes fue hablar con calma, escuchar y no intervenir hasta no conocer de manera detallada la situación, demostrando que en cierta medida tienen control de sus emociones, que no actúan con precipitación, sino que todas las decisiones que toman, son analizadas desde diferentes puntos de vista.

Primero **se dialoga** y escuchan las dos versiones y luego actuó de una manera respetuosa y resuelvo el problema. (Laura, gestora de convivencia I.E A, 2016).

Es **hablar con las personas y escuchar sus puntos de vista** u opiniones, sobre la situación que se presentó y así tomar una decisión. (Isabella, gestora de convivencia I.E A, 2016).

Yo **empiezo hablando con los dos afectados** y diciéndoles ¿por qué hicieron eso? Y después arreglándolo diciéndoles que sean amigos, que no tiene sentido que se pongan a pelear por cosas que no valen la pena. (Verónica, gestora de convivencia I.E A, 2016).

Siempre recalco tener un compromiso entre los implicados y luego poder seguir la conducta de ellos. (Natalia, gestora de convivencia I.E A, 2016).

Los diferentes testimonios concuerdan en lo significativo que resulta dialogar y escuchar las versiones que cada parte tiene sobre el conflicto, para luego tomar una decisión conjunta que lleve a un feliz término. En principio puede resultar difícil, ya que los gestores se encuentran en un ambiente tenso donde ninguna de las partes quiere ceder, pero a medida que el diálogo y la escucha van tomando fuerza se resalta la dimensión comunicacional, desde la manera más oportuna y cómoda de resolver una situación conflictiva. Debido a que es un ejercicio conjunto

²⁹ La autora Trevithick (2006) lo define como la posibilidad de establecer una conversación entre dos personas donde se debe ser conscientes de la importancia de las propias palabras para expresarse. Evitar hacer comentarios imprecisos, poco claros y ambiguos. Elegir los momentos adecuados y recordar la importancia del tono, sobre todo si se trata de temas delicados, por último, evitar los prejuicios o valoraciones antes de tiempo.

entre los estudiantes implicados, los gestores de convivencia y los docentes o directivas de la Institución Educativa para que sea más comprometedor con los acuerdos que se planteen; esta importancia radica en la red de relaciones que se empiezan a tejer, generando así un sentimiento de igualdad en la interacción y cooperación.

Por otro lado, dentro de los grupos de gestores se implementó la estrategia de que cada gestor tendrá como mano derecha a otro gestor, como un “padrino o madrina”, con el fin de agudizar vínculos y que todos se sientan escuchados, no solamente por las profesionales sino por sus mismos pares.

Un día me encontraba algo baja de nota, y lo que hice fue buscar a Luisa, otra gestora para que me diera un consejo... eso me sirvió mucho pues pude desahogarme, incluso ayuda a mediar un conflicto, calmando a otro porque pues a mí no me puede dar rabia ni tristeza en un momento así porque yo tengo que ayudar y **dar ejemplo de mis capacidades como gestora**. (Valentina, gestora de convivencia I.E B, 2016).

Eso hace parte de la comunicación. Si yo voy a tratar con otra persona y quiero llevármela bien pues debo saber de qué manera y ser amigable para no terminar discutiendo, porque todos tenemos dificultades y alegrías que expresarle a alguien (Natalia, gestora de convivencia I.E A, 2016).

Natalia plantea que ante una situación de conflicto, escucha y actúa con mucho respeto, así como ella trata los demás, ellos la traten igual y puede estar tranquila con lo que brinda.

Cuando me dirijo a los demás es con paciencia, tolerancia y siempre utilizo la estrategia de primero escuchar la versión de uno y del otro, y luego trato de que los dos entiendan que ambos hicieron mal y hagan acuerdos (gestora de convivencia I.E A, 2016).

Lo anterior, se conecta con la dimensión relacional, debido a que el diálogo también fundamenta el fortalecimiento de las relaciones que se gestan en términos de reconocimiento y convivencia, ya que la construcción de buenas relaciones, mejora no solo la permanencia en las Instituciones Educativas, sino el deseo de hacer del colegio un lugar para su desarrollo personal y construcción de sueños.

La escucha



La escucha³⁰ es la capacidad para interactuar entre sí, y confrontar una diferencia (escuchar las dos versiones, hablar con las personas, explicación de lo que ha ocurrido), ya que las ideas deben debatirse con argumentos, sin agredir ni ofender. Retomando a Giménez (2005) se identifica

que la dimensión comunicacional brinda acompañamiento a la escucha, no solo para aprender algo nuevo sino porque esta actividad relacional, modifica el respeto, interés y preocupación por el otro. Tal como lo expresa uno de los gestores donde precisa que escuchar al otro permite mantener una sana convivencia y buenas relaciones.

Si tú no hablas y primero recurres a los golpes no vas a llegar a nada; **escuchar y hablar lo es todo en un problema.** Porque si no hay comunicación entre las dos personas y no ponen en marcha sus ideas, no se puede arreglar algo. Y por eso es que me identifico con la frase “hablando se entiende la gente”. (Yeifer, gestor de convivencia I.E B, 2016)

La escucha es fundamental para la convivencia... podríamos crecer como personas formadas en derechos, respetando las ideas de los demás. (Juan David, gestor de convivencia I.E A, 2016).

Por lo anterior, se interpreta que las actividades lúdicas desarrollaron esta capacidad y disminuyeron los niveles de agresividad. Si bien, cuando un joven es capaz de mostrar receptividad no piensa en peleas, sólo quiere expresar lo que sabe y convierte lo “malo” en aprendizaje.

Como dicen que hablando se soluciona todo, el diálogo y la escucha cumplen un papel fundamental en la convivencia debido a que, si tú en un conflicto de una te vas como a los golpes, no va a quedar claro ni resuelto,

³⁰ Trevithick (2006) define la escucha como la capacidad de conectarse psicológica, social y emocionalmente adoptando una postura corporal que muestre receptividad y atención, al igual que una distancia física apropiada. No olvidar la importancia del ambiente y entorno físico general donde otros ruidos no perturben la escucha. Reducir al mínimo las interrupciones y estar atento al contenido emocional de la conversación. La escucha proporciona una oportunidad de demostrar el compromiso y la atención que se tiene con cada persona.

en cambio si usted empieza a hablar y escuchar a la persona, podrán arreglar el conflicto sin que pase a mayores. (Isabella, gestora de convivencia I.E A, 2016).

A su vez, la escucha no implica aceptar aquello con lo que no se está de acuerdo, pero si validar lo que se oye y mostrar discrepancia como una opinión propia pero constructiva; pues existen situaciones en las que la opinión no puede ser de ninguna forma aceptada, aunque sí escuchada. Y si no es así, los ejercicios de comunicación pueden llevar a presentar ideas e inspirar a los gestores para que ayuden a dialogar y darle "paso libre" a la expresión.

La escucha es muy importante porque **al comunicarnos expresamos las diferencias** y desacuerdos... si nosotros entendemos lo que la otra persona quiere o desea, no vamos a tener un conflicto más grande, si no que nos vamos a escuchar y saber por qué se generó. (Valentina e Isabel, gestoras de convivencia I.E B, 2016).

Los gestores fomentan prácticas y habilidades pertinentes para afrontar los conflictos, lo que se refiere a una negociación dirigida por un tercero que se hace llamar mediador. Un tercero imparcial que genera un ambiente adecuado para que las partes implicadas puedan expresarse libremente, buscando encontrar soluciones a sus diferencias. Lo interesante es que el mediador no juzga ni soluciona, lo que hace es poner todas las condiciones para que los directamente implicados trabajen en la solución del conflicto.

Para los que estamos llevando el proyecto de gestores de convivencia, nos han enseñado a escuchar a las personas implicadas, sacando ideas de lo que dijeron, y **poner en debate esas dos versiones**, porque siempre se tiene que conocer y escuchar para solucionar. (Yeifer, gestor de convivencia I.E B, 2016).

Seguidamente Isabel, plantea que cuando a ella y su compañero Cristian se enfrentan a un problema lo primero que hacen es separar a los implicados; resaltando la forma en que utilizan el diálogo para acercarse a la situación de conflicto, preguntando el origen del mismo y expresando de una manera adecuada lo que ocurrió. Al terminar el relato de ambas partes se procede a establecer ciertos compromisos o acuerdos de no repetición.

Los implicados explican qué es lo que ha ocurrido, por qué se da el conflicto que los llevó a la pelea y después de que sabemos el conflicto, **les damos el espacio para que se expresen**, no groseramente, si no **que se expresen de una manera adecuada**, luego damos nuestros puntos de vista, nos ponemos de acuerdo, les decimos que se den la mano, **hagan un compromiso para que no vaya a ocurrir lo mismo**. (Isabel y Cristian, gestora de convivencia I.E B, 2016).

Por su parte, la gestora Elizabeth manifiesta

Me pondría a hablar con ellos, viendo los puntos de vista de cada uno, preguntando ¿qué vamos a hacer muchachos? Comprometámonos a algo o miremos qué solución le vamos a dar a este problema [...] Y si es algo que yo no pueda solucionar buscaría a una persona que tenga mucha relación con la parte de la convivencia o miraría los otros puntos de vista de los gestores. (Elizabeth, gestora de convivencia I.E A, 2016).

Basado en el testimonio anterior, se insiste en la oportunidad de conocer diferentes puntos de vista, ofreciendo la posibilidad de que cada persona logre expresar lo que piensa o siente por medio de otros elementos como lo es el diálogo, y así conocer la personalidad de cada ser humano, dejando a un lado los prejuicios que alimentan malentendidos.

En este sentido, la mediación entra a ser una estrategia más para la construcción de la convivencia, asumir una forma adecuada de manejar los conflictos y prevenir la generación de ellos, donde la característica principal radica en quien hace el papel de tercero o tercera, debe actuar únicamente como facilitador/a del proceso, es decir, que en ningún momento sugiere y mucho menos impone soluciones a la situación, sino por el contrario alienta a las partes a proponer soluciones o a construirlas de manera conjunta, ya que esto garantiza la confianza necesaria para la credibilidad en los resultados obtenidos.

Aquí radica la importancia de la escucha de forma activa y mostrando empatía, para reconocer y comprender los sentimientos, emociones y actitudes de las personas, así como las circunstancias que afectan en un momento determinado, ya que la interacción frecuente facilita descubrir los motivos de enojo, alegría o desánimo.

Porque si tú no escuchas las opiniones de los involucrados tú no vas a saber cómo actuar ante el problema, entonces se tiene que **tomar el tiempo de escuchar**, ser amable y comprensivo. (Cristian, gestor de convivencia I.E B, 2016).

En ese sentido, la experiencia facilitó el intercambio de saberes fundamentada en el buen trato, permitiéndoles a los jóvenes una participación activa en la búsqueda de soluciones alternativas a las distintas dificultades de convivencia escolar. Dicho lo anterior, es importante señalar que la formación estuvo en estrecha relación con la Ley Nacional de Convivencia Escolar

1620 de 2013; esta ley provee líneas generales para el desarrollo de acciones que facilite la atención de conflictos escolares por parte de los gestores.

6.4. Acciones desarrolladas por los jóvenes gestores para la atención e intervención de conflictos escolares con base en la Ley 1620 de 2013: Situaciones tipo I, II y III.

Para la formación de los gestores de convivencia, CORPOLATIN se unió a la iniciativa del Gobierno Nacional de querer fortalecer la convivencia escolar por medio de mecanismos de prevención, promoción, atención y seguimiento, orientados a mejorar el clima escolar y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes; apostándole a la formación de ciudadanos activos que aporten a la construcción de una sociedad democrática, participativa e intercultural.

En este apartado se dan ejemplos de las acciones de atención e intervención en conflictos escolares de acuerdo a las situaciones tipo I, II, III, planteadas la Ley 1620/2013 y la ruta de atención integral³¹. Los jóvenes gestores, estuvieron aprendiendo cómo solucionar las situaciones tipo I de conflicto donde se incluyen aspectos como la tolerancia, la mediación, el diálogo, la escucha y el respeto.

Para la **situación tipo I**³², Verónica y Valentina presentan ejemplos de conflictos de esta situación y su actitud para resolverlo

Un día vi a una niña que se había robado 500 pesos de una mesa. La acusaron y la niña decía que no, que ella no se lo había robado y le terminaron diciendo que sí, que ella es una ladrona y entonces yo le pregunte que si ella los cogió y la niña dijo que sí porque le quería hacer una broma, entonces yo las hice disculpar y le dije que

³¹ La ruta de atención integral para la convivencia escolar, define los procesos y los protocolos que deberán seguir las entidades e instituciones que conforman el Sistema Nacional de Convivencia Escolar, comenzando con la identificación de situaciones que afectan la misma y clasificándolas en tres tipologías de conflictos, los cuales han sido reconocidas y vividas por los jóvenes gestores.

³² Son los conflictos manejados inadecuadamente y situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima escolar, pero que no generan daños al cuerpo o a la salud física, se encuentran, las burlas a compañeros o recurrir a los apodos. Levantar la voz imponiendo ideas a la fuerza. Cruce de palabras con enojo, que no permite llegar a acuerdos, entre otras.

no volvieran a hacer, que esas bromas no sirven, entonces ella se disculpó con la niña y ya quedaron de amigas. (Verónica, gestora de convivencia I.E A, 2016).

Un día durante el descanso, los muchachos de octavo estaban jugando fútbol y durante el partido, uno sin querer le metió zancadilla al otro y la reacción fue empujarlo y le dijo una grosería; en ese momento los demás los alentaban a que pelearan. Como yo estaba cerca fui y les dije con voz fuerte que no discutieran más por algo que fue un accidente, los dos se quedaron mirándome y se miraron y dijeron pues sí, se disculparon y siguieron jugando. (Valentina, gestora de convivencia I.E B, 2016).

Para solucionar los conflictos que se presentan en esta tipología, se realiza una mediación de manera pedagógica con las personas involucradas. Fijar soluciones de manera imparcial, equitativa y justa. Realizar acciones para la reparación de los daños causados, el restablecimiento de los derechos y la conciliación. Por último, establecer compromisos y hacer seguimiento. La interacción en la cotidianidad determina la forma como los estudiantes manejan las diferencias que los afectan y los lleva a trabajar activamente con los actores del conflicto, buscando asumir actitudes y comportamientos diferentes que no permitan evadir, negar la diferencia, ni mantener el control a través de la violencia sino mejorar o reflexionar sobre situaciones para potencializar habilidades.

Respecto a la **situación tipo II**³³, Cristian menciona una intervención realizada.

En el colegio se presentan situaciones de tipo II por meterle basura al maletín, eso es repetitivo y pues a la mayoría nos disgusta, entonces a veces lleva a los compañeros a golpearse, darse patadas o empujones (gestor de convivencia I.E B, 2016).

Ha habido problemas por los apodos, porque se dicen groserías o empiezan a pegar puños en las manos, entonces eso va y va y va, hasta que se terminan pegando en serio ocasionando muchas veces lesiones. Entonces lo que se debe hacer es **remitirnos a los coordinadores o docente** cercano para que intervenga o genere la debida sanción (Laura, gestora de convivencia I.E A, 2016).

Las formas de solucionar los conflictos de esta tipología se dan brindando atención inmediata en salud física y mental de los afectados. Remitir la situación a los directivos y/o padres de familia, cuando se requieran medidas de restablecimiento de derechos y cumplimiento de

³³ Situaciones de acoso escolar o ciberacoso, se plantea que no se deben convertir en un delito, pero que deben cumplir con las siguientes características: a) que se presente de manera repetida, b) que causen daño a la salud física o mental sin generar incapacidad alguna. Aparecen situaciones tales como la agresión física y verbal a compañeros, maestros u otra persona. Juegos bruscos entre compañeros. Escribir mensajes groseros contra algún integrante de la comunidad educativa o en espacios virtuales.

acuerdos. Entendiendo que es sumamente importante que se involucre cada vez más la organización escolar, vista como un todo, ya que la convivencia es una construcción social compleja y constante que, en ocasiones, precisa de procesos lentos como los mencionados en los testimonios, pero aun así no debe ser un obstáculo para las Instituciones Educativas sino una oportunidad para aprender a resolverlos.

Y finalmente con la **situación tipo III**³⁴, se debe informar la situación a las autoridades pertinentes. Adoptar las medidas propias en cada Institución Educativa para proteger a la víctima, a quien se le atribuye la agresión y a las personas que hayan informado o hagan parte de la situación presentada, además, realizar el seguimiento por parte del Comité Escolar de Convivencia para que ejerza jurisdicción sobre el establecimiento educativo.

Por lo anterior, para la intervención de conflictos escolares se dotaron a los gestores de herramientas comunicativas y emocionales que se entrelazan con los contenidos académicos que reciben en sus instituciones.

Se vuelve tangible la cátedra de paz en los colegios y con el proyecto se está dando viabilidad a lo que es como Institución Educativa formar más gestores y fomentar día a día la mejora de la convivencia. (Jakeline Pérez, profesional 1, 2016).

Agregando que la convivencia escolar en las Instituciones Educativas es un tema recurrente en las conversaciones de la comunidad, una preocupación constante de las personas que la conforman y un reto relevante para la construcción de la sociedad colombiana.

En las Instituciones Educativas se dan las tres tipologías, de acuerdo a la ley nacional de convivencia escolar. **Las situaciones tipo I y tipo II se dan con una mayor frecuencia** y son de las que uno más se da cuenta: el acoso escolar, el acoso por redes sociales. También me atrevería decir que en todas las Instituciones Educativas se da la tipo III, si no que esa normalmente no se da mucho a conocer, pero existe el micro tráfico, las amenazas y el hurto, que a veces son cosas simples, tales como el hurto de un sacapuntas, un lápiz, pero es tomar algo que no es mío, por eso creo que en los colegios se dan las tres. (María Paula Salazar, profesional 2, 2016).

³⁴ Son las vistas como presuntos delitos contra la libertad, la integridad y formación sexual. Se tienen como ejemplo, el hecho de portar o usar armas y otros objetos que atenten contra las personas. Inducir a algún integrante de la institución educativa al consumo o venta de sustancias psicoactivas, tanto fuera como al interior del colegio. Atentar contra la vida y realizar o participar de cualquier acción de abuso sexual.

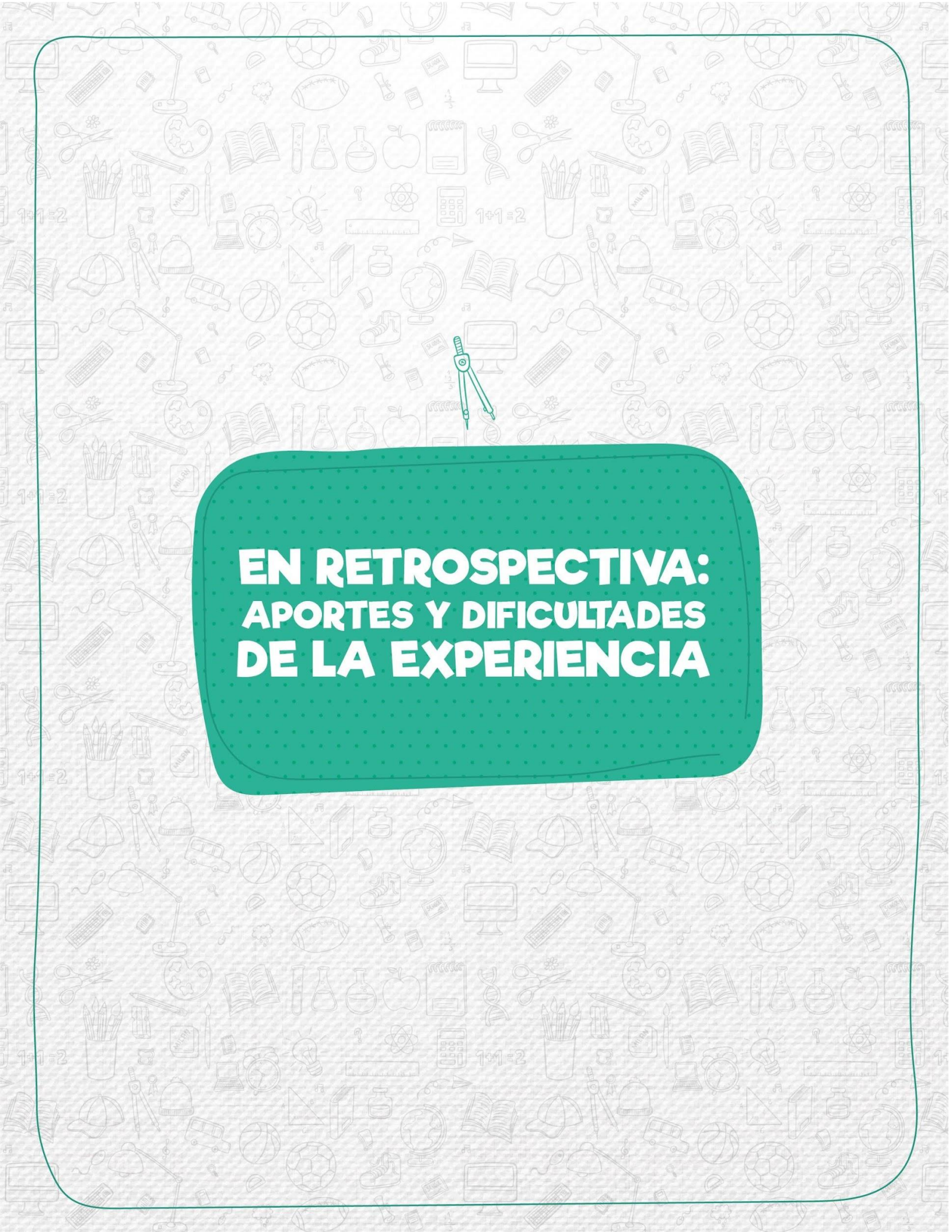
Las Instituciones Educativas han tratado de traducir las distintas posturas democráticas de la cultura de paz. De este modo, “traducir” significa precisar las demandas y las propuestas de las distintas partes y encauzarlas en un camino conjunto, un camino que se considere el más apropiado con sus particularidades. La Ley 1620 de 2013 sugiere disminuir los diferentes conflictos, recomendando especificar en cada instancia el tipo de situación que se atiende desde sus competencias y responsabilidades; entre estas instancias aparecen los gestores de convivencia escolar a la que los niños, niñas y adolescentes acuden si no pueden resolver directamente. Una vez recolectada la información y ubicados en las características de cada tipología, pasan a mediar las situaciones conflictivas vistas en la I, y denunciar ante sus docentes o adultos las situaciones tipo II y tipo III.

Por lo anterior, es importante resaltar que los gestores reconocen la importancia de las estrategias implementadas, resaltando el diálogo y la escucha que hacen parte de la dimensión comunicacional de Giménez (2005), ya que se ha comprobado que estas habilidades, disminuyen las conductas negativas como los insultos, las amenazas frecuentes y la poca tolerancia. Además, se fundamenta la dimensión axiológica del autor mencionado, dándole relevancia al respeto, como un factor protector del buen trato que parte de la aceptación de la diferencia y la valoración del otro, de lo social y de la cultura misma.

La práctica valores como la solidaridad, tolerancia, responsabilidad y paciencia, donde hay comunicación, disposición para asumir compromisos sociales y habilidades para trabajar en equipo es tener la capacidad de enfrentar los conflictos, sin que eso signifique una discordia. Convivir es, entonces, la posibilidad de no estar de acuerdo en todo, pero si respetar las discrepancias y favorecer el diálogo.

A manera de conclusión, se puede decir que se ha producido un cambio importante en la forma en que se perciben los conflictos, al considerar que no son positivos ni negativos, si no que éstos se dan por la diversidad de personalidades, pero que si se resuelven satisfactoriamente son útiles para aprender y mejorar cada día; lo que lleva a pensar que la convivencia entra a ser un aspecto práctico de comprensión desde la vivencia con el otro.

En el siguiente capítulo: “*En retrospectiva: aciertos y dificultades de la experiencia*”, como su nombre lo indica, se encuentran los aportes, aprendizajes y dificultades reconocidas por las profesionales y los gestores durante la implementación del proyecto; siendo favorable su reconocimiento para que existan mejoras en futuros proyectos.

The background is a light gray field filled with a dense, repeating pattern of small, white line-art icons. These icons represent a wide range of educational subjects: mathematics (compasses, ruler, 1+1=2), science (flasks, globe, atom, DNA), arts (paint palette, pencil, book), and general education (lightbulb, clock, car, soccer ball, apple).A small, teal-colored icon of a pair of compasses is positioned just above the green title box.

EN RETROSPECTIVA: APORTES Y DIFICULTADES DE LA EXPERIENCIA

7. APORTES, FORTALEZAS Y DIFICULTADES RECONOCIDAS POR EL EQUIPO PROFESIONAL Y LOS JOVENES GESTORES EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

El presente capítulo muestra los aportes, aprendizajes y dificultades reconocidas por las profesionales y los jóvenes gestores durante la implementación del proyecto. En primera instancia, se presentan las fortalezas, los aportes y aprendizajes desde un análisis de las dimensiones relacional, participativa, actitudinal y comunicacional presentadas por Giménez (2005), por medio de situaciones concretas. Seguidamente, se evidencian las dificultades que como en todo proceso de intervención es común que sucedan, siendo favorable su reconocimiento para realizar mejoras en proyectos futuros por el desarrollo integral de los estudiantes en torno a los derechos humanos y la formación como sujetos sociales.

7.1. Aportes y fortalezas alcanzadas con el proyecto

Las Instituciones Educativas se encuentran en un momento de transformación, debido a la demanda nacional y local de propiciar espacios con calidad y eficiencia en el desarrollo de iniciativas que promuevan la convivencia escolar. La ejecución del proyecto “*Jóvenes Gestores de Convivencia Escolar*” cuestionó, de alguna manera, las actividades que desarrollan los colegios para atender las necesidades respecto a la convivencia, sin embargo, el equipo profesional de CORPOLATIN entendió que la participación activa de toda la comunidad escolar es indispensable para propiciar nuevas propuestas.

Este tipo de proyectos les brinda la posibilidad de esclarecer y tener perspectivas diferentes. Brinda la posibilidad de que los chicos resignifiquen cosas que de pronto en sus familias o en las escuelas se las han vendido como algo negativo y a partir de eso nunca se les brinda la posibilidad de modificar las formas de relacionarse. (María Paula Morales, profesional 3, 2016).

La dinámica del proyecto brinda a los chicos un **espacio de expresión**. Nos preocupamos siempre por cómo están y tratamos siempre de tener el espacio para ver esas necesidades que ellos tengan (Jakeline Pérez, profesional 1, 2016).

Lo importante del proyecto se basa en la metodología vivencial como método de intervención, donde a través de juegos, del deporte puedan expresar, conocer y vivir ese concepto o ese principio que se les está mostrando en ese momento (María Paula Morales, profesional 3, 2016).

Se brindó un aprendizaje significativo, para adquirir y almacenar ideas e informaciones representadas en cualquier campo de conocimiento, entendiendo que los espacios de interacción con actividades pedagógicas formaron a los jóvenes en diferentes esferas de su vida, generando diálogo y reflexión sobre las condiciones que marcan a las Instituciones Educativas, donde los gestores estuvieran dispuestos a aportar un granito de arena, basándose en las necesidades que ellos expresan sobre sus contextos, con el fin de apropiarse de la convivencia escolar.

Conforme a lo anterior, las profesionales de campo tuvieron cierto apoyo de las directivas y docentes para hacer seguimiento a la cotidianidad de la vida escolar.

En la Institución Educativa Simón Rodríguez, el coordinador de la tarde escogió a los gestores y les ha dado el impulso junto con los docentes y la rectora. Entonces siento que eso motivó muchísimo a los chicos a seguir con el mejoramiento de la convivencia (Jakeline Pérez, profesional 1, 2016).

En esta misma institución se **les dio el reconocimiento a todos los chicos**, ya que se está haciendo un ejercicio de diagnóstico de convivencia con estudiantes, padres y docentes. Y el siguiente año se pondrá en marcha cosas que le ayude a la Institución Educativa a mejorar el ambiente y el clima escolar. Siento que **se le brindó al colegio un grupo de estudiantes que ayuda fortalecer y liderar ese tipo de iniciativas** (María Paula Morales, profesional 3, 2016).

La convivencia supone una relación más estrecha e intensa entre los participantes que la construyen, para Giménez (2005) la convivencia se comparte de forma más explícita, con conciencia clara para que todos y todas puedan defenderla. Los docentes y directivas fueron entendiendo la importancia que tiene, que los estudiantes se involucren en este tipo de iniciativas, ya que con su participación se logró concretar iniciativas desde la visión de la promoción y no desde el castigo, como se venía haciendo.

En la Institución Educativa la Buitrera se tuvo la fortuna de contar con unos docentes que poco a poco se apropiaron del proceso y que hoy en día están con la disposición y expectativa de continuarlo con la involucración de los jóvenes en la convivencia, por tanto, **el proyecto deja huella en el colegio porque deja un grupo fortalecido y con liderazgo** (Jakeline Pérez, profesional 1, 2016).

Las profesionales fundamentaron sus intervenciones en un ambiente acogedor donde los jóvenes expresaron sus pensamientos y sentimientos, donde tienen claro que el acto de educar no

se limita sólo al proceso de “entregar” los contenidos, sino que se desarrolla en una interacción entre distintos sujetos, en los cuales se ven involucrados distintos factores. Aquí resaltan el interés de brindarles a los jóvenes apoyo, confianza, reconocimiento y participación a la hora de programar las actividades; esto permitió generar empoderamiento³⁵ y sentido de pertenencia.

Además, el hecho de que la metodología de intervención del proyecto sea de tipo vivencial, hace que la formación de los gestores se base en propuestas conjuntas.

En los gestores he identificado el cambio que poco a poco han dado, pues ellos mismos caen en cuenta de sus falencias o corrigen a sus compañeros... eso para mí son fortalezas porque **se han empoderado de sus roles**. (María Paula Salazar, profesional 2, 2016).

Dentro de las fortalezas adquiridas por los gestores, también destaco la **apropiación de sus proyectos de vida**, escogen sus amistades y destacan que el estudio es una prioridad para salir adelante. (Jakeline Pérez, profesional 1, 2016).

Reconociendo que el empoderamiento se vio como resultado desde la insistencia de los jóvenes, no solo en describir sus aspectos manifiestos como gestores de convivencia sino también aquellos aspectos menos visibles; tales como las concepciones de su proyecto de vida, el tipo de vínculos que fueron generando y la manera de tomar decisiones, etc.

También es de resaltar que han sido los muchachos, ellos mismos, con su insistencia: “vea profe acuérdesese que yo soy gestor, vea profe acuérdesese que yo puedo ir a mediar, vea profe porque no me llamo si yo podía ir...”. Eso es lo que ha hecho que los profes y los coordinadores empiecen a tenerlos en cuenta para el mejoramiento de la convivencia, (Jakeline Pérez, profesional 1, 2016).

Una de las principales fortalezas en la ejecución del proyecto fue que los jóvenes reconocieran la importancia de mejorar la convivencia en su Institución Educativa a través de su constante participación, tanto en los talleres grupales de formación como en las actividades dirigidas a la comunidad escolar; se logró un ambiente favorable para adquirir compromiso tanto de los estudiantes como de algunos docentes para realizar propuestas.

Siento que fue un acierto el brindarles la **oportunidad de proponer**, debido a que les permitió a los chicos asumir un **rol más activo**, pues se logró que ellos **hicieran propuestas**, construir sueños e identificarse con lo que quieren hacer más adelante (Jakeline, profesional 1, 2016).

³⁵ Para Pérez (2005), el empoderamiento es aquel proceso por el cual las personas fortalecen sus capacidades, confianza, visión y protagonismo como grupo social para impulsar cambios positivos de las situaciones que viven.

Otro acierto fue que **los jóvenes ejecutaran las actividades**, es decir, que las estrategias de intervención de conflicto escolar se apliquen entre pares, porque allí muchos de los grupos hicieron un click más profundo con el proyecto, entonces eso los empoderó llevándolos a dar ejemplo y aportar. (María Paula Salazar, profesional 2, 2016).

La participación activa de los gestores durante su proceso de formación ha sido primordial. Se reconoce un incremento significativo en la responsabilidad por su propio aprendizaje, donde se les pide que desempeñen el rol de líderes en diversas estrategias (comunicativas, deportivas, preventivas, entre otras). Según Giménez (2005), la participación debe fomentarse de manera activa entre los estudiantes y gestores de convivencia, como entre estudiantes/docentes y docentes/gestores de convivencia, ya que se comparten espacios comunes durante varias horas a la semana. Con la participación activa de los gestores, se demostró que adquirieron habilidades y apropiación de los principios de igualdad, no discriminación y cuidado del otro, lo que lleva a una convivencia sin agresiones o segregación de compañeros.

De esta forma, tienen la responsabilidad de ejercer su derecho ciudadano para mejorar las situaciones en las que se encuentren, ya que se ofreció posibilidades de reforzar la autoestima, que se involucren en procesos de toma de decisiones; según Largacha y Rodríguez (2013) los estudiantes que participan activamente deben tener claro el derecho a hacerlo, los espacios, las oportunidades y los medios necesarios para influir y tomar parte de acciones o actividades encaminadas, en este caso a la construcción de la convivencia escolar.

Para ellos es importante el proyecto porque se trata de su realidad, es hablar sobre lo que les sucede entre sus pares dentro y fuera de la escuela, es devolverle la importancia y cambiar la forma en la que se relacionan. (Carmen Eliza Valencia, profesional 4, 2016).

A partir de la potenciación del cuidado de sí y buen trato, se puso en juego el diálogo, encuentros significativos y el compromiso. Justamente en eso consiste llevar a términos prácticos y concretos la cultura de la convivencia, dando protagonismo y responsabilidades a los jóvenes gestores, en pensar, crear y consensuar normas de convivencia, lograr y mantener los acuerdos. Por ello, desarrollar proyectos sociales donde los contenidos se trabajan directamente con el

conocimiento interpersonal, social y psicológico, profundizan la forma de expresar lo personal y lo social, especialmente como seres cuyas emociones y sentimientos afectan las relaciones.

Seguidamente, se presentan los aportes más significativos que el Proyecto brindó a las Instituciones Educativas y al interior de los hogares de algunos gestores de convivencia, ya que las profesionales se comprometieron con su accionar, donde algunos resultados se han venido notificando en estos fragmentos.

Aportes a las Instituciones Educativas

Los jóvenes gestores precisaron que todo esto fue posible gracias a la sensibilización, la comunicación y la concientización de las diferentes formas de expresión que pueden rodear el entorno escolar; reconociendo que mejorar su comportamiento se convierte en un aporte a la disciplina general del colegio.

Ha sido mucho el cambio en mí. Antes era muy corrinchoso y vivía peleando... Ahora lo que hago ante los problemas de los compañeros es hablar y les he compartido consejos y eso les ha gustado a los profesores porque les ayudo a solucionar conflictos desde lo que yo sé y he vivido (Yeifer, gestor de convivencia I.E B, 2016).

Cuando un gestor se involucra en las dinámicas de mediación y reconciliación entiende la importancia de su participación en el proceso, es decir, solo cuando viven situaciones cotidianas como un insulto, un empujón o una pelea entienden que los conocimientos previos (vistos en casa o en el barrio) y adquiridos en los talleres del proyecto contribuyen a la convivencia no solo en su colegio sino también en la formación como personas.

Así mismo, la participación de los docentes se convierte en algo muy importante, ya que gracias a su figura de autoridad permite que se cumplan los acuerdos de convivencia.

El **seguimiento de casos** le permitió al coordinador llevar un **cumplimiento de acuerdos**, y que los conflictos se solucionarán de manera interna sin tener que llamar a los padres de familia y así los muchachos empiezan a confiar para que les ayudemos en alguna dificultad. (Laura, gestora de convivencia I.E A, 2016).

El Proyecto brindo a las Instituciones Educativas enseñanzas desde el respeto e inclusión social, sustentada en la resolución pacífica de conflictos donde cada integrante se sintió partícipe

de cambios positivos en la convivencia escolar. Considerando que la dimensión relacional planteada por Giménez (2005) fue primordial involucrarla en el momento de reflexionar sobre cómo se dan las relaciones sanas de los seres humanos en el marco de la convivencia, siendo conscientes de mirar al otro como ese alguien al que no se puede perjudicar con palabras ni acciones, aumentando la alegría, ya que desaparece el miedo al fracaso y a ser rechazado por los demás encaminándose en unos mínimos de respeto y solidaridad.

Aportes a la convivencia familiar

En la familia se aprende a convivir a partir de algunas pautas formativas, para saber afrontar los conflictos que se producen al interior del hogar, resaltar las cualidades de los miembros y aceptar los errores propios; teniendo en cuenta los diferentes puntos de vista para que vaya en coherencia con los valores. Por ello, vale la pena exponer que una de las formas en que los jóvenes gestores construyen los sentidos de su experiencia es a través de compartir con los compañeros los cambios en las dinámicas familiares, siendo estos aspectos que llenan de satisfacción el proceso de intervención.

Este proyecto aportó en mi familia, en la relación entre madre e hija porque me ha dado la oportunidad de hablar con ella, sin que haya regaños...Entonces he podido hablar con ella de lo que me pasa, de quienes son mis amigos, cómo me siento, y como va todo en el colegio. (Isabella, gestora de convivencia I.E A, 2016).

Es importante tener en cuenta que si la familia participa en la vida escolar de sus hijos e hijas logran superar fácilmente dificultades tanto conductual (relaciones personales, trabajo en equipo, esfuerzo) como de aprendizaje. De allí, que es necesario involucrar la convivencia a los espacios familiares, acercándolos a las Instituciones Educativas para mantener una buena comunicación.

Lo aprendido en los dos años, **ayudó a mejorar la convivencia en mi casa porque allá también asumo el rol de gestora**, cuando mis papás no se ponen de acuerdo en algo o con mis primos que a veces pelean. (Laura, gestora de convivencia I.E A, 2016).

El proyecto ha aportado en la convivencia de mi casa, pues **he aprendido a ser más obediente** con las cosas que me manda mi mamá, ya no le contesto mal, y también mejore en el colegio para que no haya problemas. (Cristian, gestor de convivencia I.E B, 2016).

En este punto se resalta la dimensión comunicacional de Giménez (2005), ya que, para el manejo de los conflictos familiares, fue primordial el diálogo y la expresión de emociones con la prudencia en algunas situaciones, lo cual mejoro satisfactoriamente la interacción familiar. Entendiendo la educación como el principal instrumento para construir la democracia y la convivencia positiva, donde se debe sustituir los tradicionales modelos de disciplina, basados en la autoridad y el castigo por modelos de disciplina positiva y equitativa.

En esa línea de ideas la profesional Carmen Eliza Valencia, considera pertinente mencionar

Un gestor reconoce su estado emocional, tanto en casa como en el colegio, sabe cómo manejar sus emociones, escucha a los otros e interviene. Reconoce sus límites y la gravedad de los actos [...] hemos visto que son capaces de saber cuándo en su propia vida se manifiestan situaciones conflictivas y buscan una solución o a un facilitador que les pueda brindar ayuda, y esto es debido a su formación y sus ganas de que en sus colegios o casas haya un cambio (profesional 4, 2016).

Lo anterior, también se conecta con la dimensión normativa, si bien para que una norma sea internalizada es preciso que el niño/ joven perciba como figura de autoridad a quien se la está transmitiendo, ser gestionada desde una socialización de responsabilidades que alinee a los involucrados en ese proceso y éstas sean llevadas a los diferentes escenarios donde se movilice el niño o el joven. La educación familiar y académica por sí solas no acabarán nunca con los conflictos, pero es una vía al alcance de todos; ya que bien utilizada, puede ser generadora de convivencia, puesto que ésta no viene sola, sino que se trabaja para generarla.

7.2. Fortalezas alcanzadas con los gestores

Los jóvenes comprenden sus fortalezas individuales como la única manera de avanzar en los logros grupales. Esta interdependencia lleva a comprometerse no sólo con el éxito propio sino también con el de los demás, siendo la base de un aprendizaje cooperativo de las relaciones cara a cara que facilita la comunicación, en la que los jóvenes se ayudan y se animan a preguntar, explicar, analizar, conectar el aprendizaje actual con el anterior y hacerlo más relevante.

A su vez, la cooperación, la tolerancia, el respeto y el diálogo se han destacado como la vía para cumplir objetivos de aprendizaje, por ello, se retoma a Giménez (2005), con la dimensión actitudinal, ya que brinda la voluntad de inclusión tanto para aquellos que son ayudados por otros, como para los que saben más y ayudan a los más inexpertos. Uniendo ideas, críticas constructivas y evaluando las acciones conjuntas en la que se incluye la motivación para poder establecer un trabajo articulado, el cual va más allá de lo académico.

Tengo apoyo de algunos docentes y de las dos profesionales que han sido Carmen y María Paula... que me ha animado a seguir adelante a pesar de los problemas, a **aprender a comprender y tolerar la diferencia** y con eso me enseñan que después yo voy a poder resolver conflictos más grandes. (Verónica, gestora de convivencia I.E A, 2016).

Por su parte, la dimensión comunicacional de Giménez (2005) también se ha puesto en marcha en las fortalezas de los gestores, si bien se mencionan aspectos como escucharse y dialogar para resolver situaciones conflictivas, pensar antes tomar buenas decisiones y actuar de manera pacífica. Dichas prácticas pueden generar nuevas disposiciones y cambios sociales. No obstante, estos pensamientos dependen necesariamente de la dinámica institucional y el apoyo brindado por parte del equipo profesional y los docentes, que son el soporte para diagnosticar y resolver problemas que se presentan en el interior de la escuela, engendrando un ambiente social.

Me fortalece **el apoyo, el respeto hacia** todos y los resultados, porque yo creo que todo lo que nos compone son las cosas que nos han enseñado en CORPOLATIN; **escucharnos y dialogar para resolver situaciones conflictivas**. Además, aprendimos que nosotros así seamos muy pequeños valemos mucho y gracias a ellos somos unos jóvenes más maduros y nuestras relaciones mejoraron. (Natalia, gestora de convivencia I.E A, 2016).

Yo creo que la fortaleza en mí, es el **aprender a dialogar**, pues con el **diálogo la mayoría de veces se solucionan los problemas**, y los valores, como la cooperación, el respeto, la comprensión, la tolerancia y la escucha. (Laura, gestora de convivencia I.E A, 2016).

En este momento para mí, el saber escuchar, el respeto y **pensar antes de actuar** han sido mis aprendizajes porque antes actuaba agresivamente, pero ahora escucho y tomo decisiones sobre lo que se va hacer. (Yeifer, gestor de convivencia I.E B, 2016).

No obstante, se tejieron relaciones incorporando sucesos de su cotidianidad y principios ciudadanos. En esta medida, el contexto sería el resultado de la interacción y la configuración de este, donde lo relevante sería dado por la valoración que hagan los jóvenes hacia el futuro. Desde

esta perspectiva estarían estableciendo el contexto, la interacción y la interpretación; en virtud de lo que ellos destacan y privilegian de la convivencia y el conflicto. Es decir, la dimensión relacional de Giménez (2005), se conecta como aquella relación activa entre las personas que habitan en un lugar, con elementos de reciprocidad, aprendizaje mutuo y cooperación.

Ante ello, Valentina e Isabel, demuestran que, gracias a los aprendizajes obtenidos durante el desarrollo del Proyecto, lograron manejar el mal carácter lo que les permitió relacionarse de manera pacífica con sus compañeros, evitando un conflicto, tal vez innecesario.

He aprendido que manejar mi carácter, a tolerar las situaciones conflictivas, porque antes era muy impulsiva y no aguantaba que me dijeran nada porque ya estaba armando una pelea, ahora respiro profundo y prefiero quedarme callada o acudir a un docente. (Valentina, gestora de convivencia I.E B, 2016).

Cada encuentro con CORPOLATIN nos brinda aprendizajes, pero en mí, **destaco la paciencia y tranquilidad que he adquirido** para afrontar algunas situaciones. (Isabel, gestora de convivencia I.E, B, 2016).

Otro logro llamativo, es la valoración que tienen los jóvenes de la intervención profesional, dado que ven a las profesionales como las personas con las cuales se puede dialogar, confiar y quienes están para acompañar parte de su proceso.

He tenido apoyo de Jakeline y de algunos de los profesores, porque ellos ya han pasado por todas estas cosas y **nos dan espacios para escucharnos** dando consejos para mejorar la amistad de mis compañeros. (Valentina, gestora de convivencia I.E B, 2016).

En mi punto de vista Carmen, María Paula y en si CORPOLATIN me han ayudado mucho a **controlar mi carácter, les tengo confianza** [...] también me han felicitado por lo que hemos hecho todos, porque no solamente soy yo si no que todo el grupo que hemos logrado grandes cosas. (Elizabeth, gestora de convivencia I.E A, 2016).

Gracias a los intereses compartidos se crearon vínculos más o menos sólidos entre estudiantes y docentes. Lo anterior llevo a que los docentes buscaran con más recurrencia a los gestores, pues aprendieron que ellos también son agentes de enseñanza en este proceso.

Además, los docentes mencionados por los jóvenes, transmiten expectativas flexibles y precisas que utilizan para la enseñanza en las aulas. Logran que los estudiantes participen en las actividades, sin dejar que las diferencias existentes entre ellos determinen ni interfieran con los objetivos prioritarios de la educación, donde reducir las dinámicas de la violencia por medio del

fortalecimiento de redes de apoyo empezó a ser una prioridad; tanto para el equipo de promoción y prevención como para aquellos docentes, generando un equipo de trabajo para protección de derechos.

Los aprendizajes obtenidos durante este proceso se basan en el desarrollo de habilidades en la toma de decisiones, conocer que la interacción con los grupos debe ser activa, informal y dinámica. Así mismo, la importancia de cooperar para que la relación entre los miembros sea favorable, estableciendo una comunicación plena; pues de ello depende en gran medida la vida del grupo. Se identifica que los aportes y aprendizajes trascendieron de los encuentros semanales a la cotidianidad de los jóvenes y la forma en que analizan y resuelven los conflictos, dentro de un clima de tolerancia y de aceptación hacia los demás. Por tanto, docentes comprometidos con capacidad de proponer y acompañar, algunos directivos con capacidad de gestión y los jóvenes con su arte, sus propuestas y su participación le dieron valor al proyecto.

7.3. Dificultades personales y externas

Dentro de las dificultades personales se reconocen la impaciencia, desconfianza, intolerancia, desanimo, miedo y falta de concentración. Por lo cual, día a día se fueron creando espacios de diálogo y fomento de principios como la no discriminación o la no violencia, para que se vieran reflejados en todos los jóvenes. Aquellas dificultades fueron entendidas como un desafío y una oportunidad para enriquecer las formas de enseñar y de aprender.

Según lo expresado por los gestores, el miedo de participar en espacios amplios conlleva a que el proceso se vea interrumpido en medio de las burlas o humillaciones de sus compañeros, sin embargo es un ejercicio que trae aprendizajes en cuanto a la posibilidad de adquirir confianza en sí mismos.

Las principales dificultades están en la desconfianza y el miedo a expresarme. La desconfianza ante uno mismo o ante las demás personas porque yo soy alguien que pone a prueba a los demás, porque no a cualquiera

le voy contando lo que me pasa. Y miedo a expresarme por las burlas, humillaciones o que lo cojan a uno de recocha. (Yeifer, gestor de convivencia I.E B, 2016).

Se me ha **dificultado** un poco **la tolerancia ante ciertos problemas** que no comprendo porque actúan con indiferencia o sin pensar en el daño que le causan al otro entonces a veces cogía y respondía de manera fuerte. (Natalia, gestora de convivencia I.E A, 2016).

A pesar de las dificultades han optado por configurarse como personas reflexivas, que observan, dialogan e intervienen de manera responsable y coordinada alrededor de los problemas que enfrentan, para la construcción de una convivencia. Lo cual ha resultado una estrategia valiosa, puesto que ha permitido el intercambio de experiencias y saberes distintos que les lleva a estrechar vínculos y expectativas.

Respecto a las dificultades externas, los entrevistados evidenciaron factores de tiempo, limitación de espacios, la poca confianza de los estudiantes por la mediación de conflictos, poco apoyo por parte de algunos docentes y directivos para la ejecución de actividades, entre otros. Ante eso, Jakeline Pérez, manifiesta que la dificultad principal fue

El calendario académico porque en la ejecución del proyecto uno se propone realizar las sesiones en cierto tiempo, pero cuando se encuentra que no hay clase, que están en izada de bandera, que están en paro, no se pueden realizar... Lo que lleva a que se generen cambios en la programación del proyecto, causando traumatismo. (Profesional 1, 2016).

Según lo expuesto por Jakeline se comprende que la dinámica de las Instituciones públicas esta mediada por diferentes actividades que no son tenidas en cuenta en la planeación del proyecto y estas actividades tienden a retrasar la hoja de ruta que se trazan las profesionales para la ejecución del mismo. Esto tomado como una falencia porque no es posible cumplir con el tiempo estipulado y mucho menos con los talleres propuestos.

Por otro lado, la participación de algunos docentes y directivos es y ha sido uno de los puntos más importantes para garantizar el éxito del proyecto; ya que favorecen y garantizan el apoyo para fortalecer el rol de los gestores, pero a su vez se ha visto como una dificultad porque

Los docentes no asumían a los jóvenes gestores tuvieran la capacidad para resolver conflictos puesto que se negaban a cambiar la visión que tenían de ellos, y eso pasaba porque algunos de los muchachos fueron

cansones o en algún momento vivenciaron un conflicto propio. Aunque aclaro que no son angelitos, siguen teniendo dificultades, pero son jóvenes en proceso de desarrollo. (Jakeline Pérez, profesional 1, 2016).

Las dificultades con los docentes se deben al poco apoyo en las acciones desarrolladas por los gestores, ya que en pocas oportunidades se tuvo un verdadero acompañamiento, donde uno de los problemas es que miden a los estudiantes por resultados académicos y no por lo que aportan a su crecimiento personal.

La poca disposición por parte de los profesores, coordinadores y rectores de las Instituciones Educativas **ha sido una dificultad con el desarrollo del proyecto**, porque tampoco cuentan en sus clases con un espacio de trabajo para desarrollar las propuestas con los niños, niñas y adolescentes. (Carmen Eliza Valencia, profesional 4, 2016).

Los docentes pueden propiciar un espacio para la reflexión para la convivencia por medio de un trabajo enmarcado en dos parámetros básicos: la comprensión del estado emocional del estudiante y el ejercicio de la autoridad. Según Carballada (2002) la asimilación y el cumplimiento de todas estas características suponen una modificación de los métodos didácticos y una nueva forma de entender la enseñanza, destinada no sólo a transmitir conocimientos conceptuales, sino también preparada para la formación del desarrollo integral del estudiante.

Las dificultades han sido con los profes y **pocos espacios para trabajar**... muchas veces dicen que esto es una perdedera de tiempo o cosas así, pero les hemos demostrado que es para la convivencia del colegio y **hemos tenido resultados muy buenos, y en parte ha sido porque ponemos mucha disposición** y los profesores ven mucha energía en nosotros para trabajar, entonces dicen: bueno, sí... démosle el espacio, pero en otras ocasiones ponen su punto negativo. (Natalia, gestora de convivencia I.E A, 2016).

Una de las bases de este proyecto fue el de visibilizar la voz de los estudiantes como actores directos de la convivencia escolar, se contó con la participación activa de un amplio sector de jóvenes que quería convertirse en gestores, sin embargo, no se pudo decir lo mismo con los docentes ya que argumentaban la falta de tiempo durante los periodos escolares. Se debe recordar que el proyecto de Gestores de Convivencia duró dos años, expresados en una visita semanal a cada colegio; según los docentes, una visita semanal desequilibraría las jornadas escolares.

Los profes se quejaban mucho de que perdemos el tiempo y que no nos preocupamos por las materias, pero nosotros le hemos demostrado de que no perdemos el tiempo, que somos gestores con aprendizajes de mediación y que los conflictos que pasen en colegio ya los podemos resolver. (Laura, gestora de convivencia I.E A, 2016).

En efecto, es fácil ser pesimista frente a los desafíos educativos como es el mejoramiento de la convivencia escolar. Una objeción frecuente que muchos docentes plantean con este tipo de proyectos refiere a la pérdida de tiempo que supone desarrollar actividades de este tipo, puesto que es tiempo que pueden utilizar para la enseñanza de los contenidos propios de su área. Sin embargo, como lo expresa Fernández (1998), enseñar a los estudiantes a comportarse de manera constructiva y a organizarse socialmente no es tiempo perdido sino tiempo ganado, no solo para el colegio sino también para la sociedad en general.

Hay muchas razones para que los docentes puedan sentirse desalentados, ya sea por las situaciones de los estudiantes o que las mismas Instituciones Educativas denotan obstáculos que limitan el cambio. Sin embargo, los gestores reconocen que sin la participación de los docentes les queda muy difícil construir convivencia; una y otra vez el factor docente es citado como uno de los actores más importantes para que los cambios se concreten y expresen con mayor efectividad en las acciones desarrolladas.

Aunque el apoyo ha sido de pocos docentes, ha sido enriquecedor porque cuando hay conflictos, dan la oportunidad de contar con ellos y que ellos cuenten con uno. (Isabella, gestora de convivencia I.E A, 2016).

Los profes que sí ayudan son porque ellos saben que esto es algo para el colegio, que nosotros le estamos brindando paz al colegio. (Valentina, gestora de convivencia I.E B, 2016).

El **apoyo de los docentes es súper importante** para ir de la mano con las propuestas para la convivencia y para tener un respaldo a la hora de mediar. (Yeifer, gestora de convivencia I.E B, 2016).

Lo anterior, remite a preguntarse si ¿existe algún modo de promover la participación de los docentes que no se han involucrado todavía?, la respuesta es un sí, empezando por considerar la enseñanza como motor de cambio que vale la pena luchar y trabajar día a día. En este sentido cambiar la perspectiva de los docentes para que participaran del proceso no fue nada fácil, pero gracias a la seriedad y continuidad del Proyecto se logró cultivar la confianza en ellos.

Se tiende a pensar que uno de los fundamentos para que los docentes y directivos fueran cediendo frente a su percepción con los gestores, fue la necesidad de convertir las Instituciones Educativas en una comunidad que coopera para promover la convivencia, el bienestar y el aprendizaje de todos sus miembros. La calidad de la convivencia depende, en buena parte, de cómo son las relaciones que se establecen entre los docentes y el estudiantado, donde resulta útil preguntarse, ¿qué características hacen de la interacción el contexto óptimo para educar? y ¿cuáles impiden que así sea?

Es un desafío para las Instituciones Educativas de la ciudad avanzar en la educación para la convivencia. Teniendo en cuenta que estos procesos son la mejor oportunidad para que los estudiantes expresen sus pensamientos acerca de sus colegios y de todo lo que representa para ellos el asistir cada día, de lo que les falta y lo que les gustaría que les ofreciera, reflejando su carga emocional, con sus expectativas y reclamos al mundo adulto que se niega a ser más generosos para con la población infantil y juvenil. Esto denota lo relevante de acercarse más al mundo de lo humano, lo sensible, lo afectivo, lo solidario, creativo e incluyente.

Por último, se encuentran las conclusiones finales y las recomendaciones desde el ejercicio profesional de Trabajo Social para otros y otras profesionales que estén en el camino, o que quizá, vayan a emprender el viaje hacia proyectos sociales para la convivencia escolar.

CONCLUSIONES FINALES Y RECOMENDACIONES

La convivencia hace parte de la dimensión formativa, es aprender a vivir juntos con diferencias, competencias y valores; considerando primordial pasar por el conflicto, resignificándolo de tal manera que se utilice como motor de cambio y transformación en cada espacio social. Reconocer y aceptar las emociones, respetar las perspectivas de los demás, dialogar entre las partes, ser capaces de escuchar sin atacar los argumentos del otro, son los puntos más importantes a resaltar durante este proceso.

El Proyecto *Jóvenes Gestores de Convivencia Escolar 2015-2016*, identificó y reportó los casos de acoso escolar que afectaban a los estudiantes, acorde a la normatividad vigente y los protocolos definidos en las rutas de atención para la convivencia escolar, contribuyendo en la construcción de ambientes de aprendizaje democráticos y tolerantes. Trabajar el tema de la convivencia, prevenir los conflictos escolares e intervenirlos cuando se dan, exige una serie de habilidades comunicativas y sociales, donde los estudiantes tuvieron la posibilidad de crear conjuntamente con los docentes y padres de familia acciones que aporten al bienestar y la construcción de espacios para compartir.

El proyecto logró cumplir con un buen nivel de formación donde los estudiantes lograron adoptar una conciencia más clara y palpable de lo que significa convivencia. Contribuyó por medio de actividades que partieron de la no violencia, la igualdad, el cuidado de sí y el cuidado del otro, la libertad de expresión, la participación activa, cuidado del entorno y no discriminación al cambio en las formas en relación. Se generaron espacios donde los participantes tuvieron la oportunidad de llevar a cabo reflexiones sobre su lugar como estudiantes y agentes de convivencia en sus diferentes contextos; todo a través de la implementación de una metodología lúdica - reflexiva que toma el juego como potencializador de las diversas capacidades analíticas

de los participantes, con estrategias deportivas, comunicativas y artísticas, dotándolos de herramientas que se entrelazan con los contenidos académicos que reciben en sus Instituciones Educativas. A su vez, esta experiencia logró que los jóvenes incorporaran valores como: el respeto, comprensión, tolerancia, solidaridad y habilidades como el trabajo en equipo, la comunicación asertiva y el empoderamiento de sus proyectos de vida para afrontar de buena manera la realidad después de que se gradúen.

Acorde con lo anterior, se destacan las conclusiones más relevantes de cada uno de los ejes de análisis. En *bases para construir la convivencia escolar* se presentan aspectos tales como debilidades en la comunicación, no aceptación de la diferencia y falta de tolerancia a la hora en que se presentan los conflictos, lo que impide verlos como una posibilidad de aprendizaje. Sin embargo, la experiencia de este Proyecto demuestra que la formación en habilidades comunicativas y sociales desde una interpretación que implique el sentir y el pensar del otro, permite entender que el conflicto y la convivencia se entrelazan en un mundo de diferencias sociales que se manifiesta en múltiples formas de relacionarse y que son en estas relaciones que se aprende día a día a convivir.

Lo anterior puede lograrse desde una práctica de valores como la aceptación a la diferencia, tolerancia e igualdad donde no sólo es necesario el respetar lo diferente, si no también requiere unir esas diferencias en un mismo espacio y tiempo, que exige acordar y convenir normas para sobrellevar las relaciones. El reconocimiento y respeto por las normas conlleva a que los estudiantes sean conscientes de ellas y de esta manera puedan desenvolverse mejor en sus Instituciones Educativas porque saben a qué atenerse, y así, regular su comportamiento; estos jóvenes saben lo que tienen que hacer, cómo hacerlo y las consecuencias que derivan de ello. Por

último, una comunicación asertiva con espacios de diálogo y escucha construye confianza, liderazgo, participación y empatía, propiciando la expresión y la interacción.

Respecto a *trazando la ruta: estrategias para la resolución de conflictos escolares* se considera que la participación de los gestores en los procesos de toma de decisiones con un componente lúdico – reflexivo, tiene efectos significativos sobre su actitud hacia el colegio y sobre su sentimiento de identificación con las normas, valores y formación académica. Es así, que cuando los jóvenes participan en la dinámica de los centros educativos desde espacios tales como el deporte, el arte, el dialogo y la escucha de sus propuestas, se consigue identificación y compromiso para la convivencia.

Finalmente, *en retrospectiva: aportes y dificultades de la experiencia* muestra los puntos más importantes desde la experiencia concreta del Proyecto Jóvenes Gestores de Convivencia Escolar, vista como un espejo donde docentes, padres de familia y estudiantes puedan tener de referencia en el momento que decidan implementar mejoras en la tarea de construir convivencia, ya sea en espacios educativos o familiares. Por otra parte, es una experiencia que enriquece a los profesionales de las ciencias sociales, desde los aprendizajes y dificultades expresados por la población beneficiaria para proyectar mejoras en futuras intervenciones que se desarrollen en el área educativa; así mismo se convierte en un precedente para el equipo Promoción y Prevención de CORPOLATIN en la adecuación y adaptación del Proyecto en otras Instituciones Educativas.

Recomendaciones desde el ejercicio profesional de Trabajo Social

La construcción de la convivencia en los centros educativos es una tarea que requiere de distintos factores; reconociendo que es una tarea compleja, pero necesaria y posible para cada Institución Educativa de la ciudad de Santiago de Cali. Por lo anterior, se brindan una serie de recomendaciones desde el ejercicio profesional de Trabajo Social para la intervención en el área

educativa y de convivencia, tomando como base dos preguntas: ¿de qué manera se puede mejorar la convivencia escolar en las Instituciones Educativas de la ciudad de Cali? ¿cómo se educa para la convivencia? Estas preguntas se responden teniendo en cuenta la responsabilidad compartida o la corresponsabilidad de todos los miembros de la comunidad escolar que están implicados directa o indirectamente en la educación.

La responsabilidad compartida es aquel acto de hacerse cargo de lo que sucede en determinado contexto. Aquí se tiene en cuenta la capacidad de establecer relaciones entre varias personas, quienes aportan y responden conjuntamente con soluciones a cualquier situación problemática. Por ejemplo, en el momento en que sucede un caso de acoso escolar, la responsabilidad de esa situación involucra a quienes lo provocaron y a quienes observan y no dicen nada; al docente que conoce la situación de acoso, pero no interviene, y a los padres de familia que no dialogan sobre lo que sucede día a día en el colegio de sus hijos. El Trabajo Social desde su experiencia profesional parte de esta premisa, convencidos de que la convivencia es una realidad que se teje día a día en las relaciones que establecemos con otro. De aquí la importancia de construir espacios y encuentros para la convivencia, que se extiende tanto en el colegio como en los hogares.

Para los padres, madres o cuidadores, se propone que se lleven a cabo estudios de caso, desde la lectura de situaciones reales escritas en forma de historia y donde uno de los participantes ofrece una solución y los demás opinan de acuerdo a ella, seguido del análisis y posibles soluciones. En el caso de los docentes se sugiere motivarlos a participar en procesos internos y externos que complementen su accionar educativo como, por ejemplo, integrarse a redes de apoyo educativo de una forma constante, estableciendo mecanismos para que los procesos de inclusión sean efectivos, abordándolos pedagógicamente y sancionando de manera clara las

actitudes y comportamientos que se traduzcan en conflicto y/o discriminación y se establezcan como medidas preventivas en el reglamento escolar.

Por su parte, las relaciones que la intervención social profesional establece en el ámbito educativo requieren de una negociación constante con todos los miembros la comunidad escolar, la dinámica institucional de cada colegio, el contexto y las normas explícitas e implícitas que configuran la vida de los sujetos para una transformación. Esto implica ceder cosas para conseguir otras. Es decir, debe reconocerse la presencia de los otros actores para poder manifestar acuerdos basados en el consenso y la corresponsabilidad.

La corresponsabilidad es fundamental en el fortalecimiento de la convivencia, pues crea una red de apoyo, que se convierte en el soporte para crear espacios y actividades donde la comunidad educativa construya conjuntamente la convivencia escolar. Lo anterior se convirtió en una de las principales líneas de trabajo para las profesionales de CORPOLATIN, quienes tuvieron en cuenta la participación de los padres de familia y el acompañamiento de los docentes con el fin de crear acciones que mitiguen los conflictos escolares.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ander-Egg, E. (1982). Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad. Editorial: El Ateneo. México.
- Arango, C. (2001). Hacia una Psicología de la Convivencia. Revista Colombiana de Psicología. No 10. Pág. 79-89. Colombia.
- Bedoya, C. y Peña, M. (2008). Sistematización de Experiencias de la práctica de Trabajo Social en la Institución Educativa Escuela Superior Farallones de Cali 2007- 2008: Movilizando recursos educativos, fortaleciendo convivencias. Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano. Universidad del Valle. Cali, Colombia.
- Berger, P y Luckmann, T. (2006). La construcción social de la realidad. Buenos Aires: Amorrortu.
- Binaburo, J. y Muñoz, B. (2007). Educar desde el conflicto. España: Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.
- Burton, J. (1993). Resolución de conflictos como un sistema político. Revista Hoja de Trabajo N°1. Universidad George Mason.
- Camacho, H. (2000). Enfoques Epistemológicos y Secuencias Operativas de Investigación. Maracaibo, Venezuela: URBE (LINEA-I)- Tesis Doctoral.
- Campo, D. (2003). Proyecto de convivencia y democratización de la vida escolar. Santiago de Cali, Colombia: Faid ediciones.
- Carballeda, A. (2002). La intervención en lo social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales. Barcelona, España: Editorial Paidós SAICF.

- Castejón, F. (2001). Fundamentos de iniciación deportiva y actividades físicas organizadas. Editorial Dykinson. Madrid, España.
- Chaux, E. (2005). La Formación de Competencias Ciudadanas. Bogotá: ASCOFADE.
- Cifuentes, R. y Camelo, A. (1999). La sistematización de la Práctica del Trabajo Social. Cap. 4. En: Aportes para el debate epistemológico sobre el sustento de la sistematización. Argentina: Editorial Lumen Hvmanitas.
- Cifuentes, R. (2011). Diseño de proyectos de investigación cualitativa. Cap 2: Enfoques de investigación. Nobeduc Libros. Buenos Aires, Argentina.
- Contreras, A (2013). El fenómeno del bullying en Colombia. Revista Logos, Ciencia y Tecnología, Vol. 4. No. 2, Enero – Junio, 2013, p.100 - 114. Cooperativa editorial Magisterio.
- Del Rey, R. Ortega, R. y Feria, I. (2000). Convivencia escolar: fortaleza de la comunidad educativa y protección ante la conflictividad escolar. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado. Vol. 23, núm. 3, diciembre 2000, p. 159-180. Universidad de Zaragoza, España.
- Dorado, S. (1994). El Trabajador social y La Educación Popular. En: *Revista de La Facultad de Trabajo Social de La Universidad de Caldas*, Enfoques. Revista N°. 9.
- Elliot, J. (2000). El cambio educativo desde la investigación-acción. Editorial. Morata.
- Estrada, V. (2011). Trabajo social, intervención en lo social y nuevos contextos. En: Revista Prospectiva. Cali: Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano. Facultad de Humanidades. Universidad del Valle. N° 16. p. 21-53.
- Fernández, I. (1998). Prevención de la violencia y resolución de conflictos. Editorial: Narcea. Madrid, España.

- Fisas, V. (2001). Cultura de paz y gestión de los conflictos. Editorial: Icaria/Nesco. Barcelona, España.
- Fisas, V. (1987). Introducción al estudio de la paz y de los conflictos. Barcelona: Lerna.
- Foster, S. (1994). Creando Mándalas para la comprensión, la curación y la auto-expresión. Madrid, España: Mirach.
- Francke, M., y M. Morgan. (1995). La sistematización: apuesta por la generación de conocimientos a partir de las experiencias de promoción. En: Materiales didácticos N° 1, Lima, Perú: Escuela para el Desarrollo.
- Ghiso, A. (1998). De la práctica singular al diálogo con lo plural. Aproximaciones a otros tránsitos y sentidos de la sistematización en épocas de globalización. En: *Revista Latinoamericana de Educación Sistematización de prácticas en América Latina*. volumen (16). P.9 - 10.
- Gómez, L., J. (2009). Convivir con el conflicto: conflicto y convivencia en la escuela. Cuadernos de Educación. Número 5, Vol. 12.
- Graeme, F. (2003). Arte, educación y diversidad cultural. Buenos Aires: Paidós.
- Guía N°49 – Guías pedagógicas para la Convivencia Escolar del Sistema Nacional de Convivencia, Ministerio Nacional de Educación, Colombia.
- Largacha, Y. y Rodríguez, X. (2013). Estrategias inclusivas para la participación activa en la vida escolar. Proyecto pedagógico investigativo. Cali, Colombia.
- Ley General de la Educación en Colombia 115 de 1994. Ministerio de Educación Nacional.
- Ley Nacional de Convivencia Escolar 1620 de 2013. Ministerio de Educación Nacional. En: Guía número 49. Guías pedagógicas para la convivencia escolar.

- Martínez, J. B. (2005). Educación para la Ciudadanía. Madrid, España: Morata.
- Martínez, E y Delgado, J. (1995). El origen de la expresión en niños de 3 a 6 años. Editorial cincel: Madrid, España.
- Mendoza, J; Salazar, A; Velásquez, A. (1997). Intervención profesional y saber práctico: una alternativa para entender la generación de conocimientos desde el Trabajo Social. Tesis para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social y al Título de Asistente Social. Universidad Católica Blas Cañas.
- Mockus, A. (2002). La educación para aprender a vivir juntos. Convivencia como armonización de ley, moral y cultura. En: *Perspectivas*. Vol XXXII N°1.
- Mora, S. (2012). Las encrucijadas de la intervención social. Revista Documentación Social N°145. Editorial Cáritas Españolas. España.
- Ocampo, D., Delgado, M. y Rizo, L. (2003). Sistematización de la experiencia de intervención del Proyecto Convivencia y Democratización de la Vida Escolar. Secretaria de Educación Municipal. Alcaldía de Santiago de Cali. Faid editores.
- Olweus, D. (1998). Conductas de acoso y amenaza entre escolares. Madrid, España. Ediciones Morata – 2da Edición.
- Orozco, Y. y Martínez, C (2010). Sistematización de experiencias, la promoción de la convivencia en el colegio agustiniano de Palmira, una mirada al proceso participativo desde la comunidad educativa. Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano. Universidad del Valle. Cali, Colombia.
- Picardo, J.; Balmore, P.; y Escobar, J. (2004). Hacia una comprensión de las estrategias pedagógica. San Salvador: El Salvador: Diccionario enciclopédico de ciencias de la educación.

- Puerta, A. (1992). Concepto de Sistematización. Revista Colombiana de Trabajo Social. CONETS.
- Redorta, J. (2006). Cómo analizar los conflictos: la tipología de conflictos como modelo de mediación. Editorial Paidós. Barcelona, España.
- Redorta, J. (2011). Gestión de conflictos: lo que necesita saber. Editorial UOC. Barcelona, España.
- Rodríguez, G.; Urbina, P & González, Y. (2011). Percepciones sobre violencia escolar en contexto de Instituciones Educativas Oficiales de Santiago de Cali. Colombia: Secretaria de Educación Municipal.
- Rojas, L. (1996). Las semillas de la violencia. Madrid, España: Círculo de Lectores.
- Ruz, J. (2003). Convivencia escolar y calidad de la educación. Chile: Ministerio de Educación de Chile, y Organización de Estados Iberoamericanos.
- Sáenz, J. (2011). Temas de reflexión en la intervención social. Centro de Investigaciones en Estudios Sociales y Jurídicos - CIES, Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad ICESI. Cali, Colombia.
- Samayoa, J y Guzmán, J. (1996). Resolución de conflictos: módulo de educación cívica y derechos humanos. San Salvador: Talleres gráficos UCA.
- Sánchez, J. (2003). Estrategias metodológicas que motiven la clase de educación artística. Una experiencia pedagógica en la Institución Escolar “20 de Julio”, en San José del Guaviare. Universidad de la Sabana. Bogotá, Colombia.
- Travé, G. (1996). Consideraciones sobre la Utilización de Técnicas e Instrumentos de Investigación Educativa para la Evaluación de Unidades Didácticas de Contenido Social. Revista Investigación en la Escuela n° 30.

- Trevithick, P. (2006). Habilidades de comunicación en intervención social. Manual práctico. Ediciones Narcea S.A. Madrid, España.
- Upegui, C y Von Ecke, B. (2010). Complejidades de la convivencia en el escenario escolar. Tesis de Maestría en Educación del Instituto de Educación y Pedagogía. Universidad del Valle. Cali, Colombia.
- Valencia, S. (2015). Tips para una buena convivencia escolar. Santiago de Chile: INCACAP - Centro de desarrollo para la educación media.
- Vélez, J. (2011). La participación estudiantil y su incidencia en la convivencia escolar en una institución educativa de carácter público en la Comuna 4 de la ciudad de Cali. Universidad del Valle. Facultad de Humanidades. Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano.
- Vidal, A. (2015). Sentidos de las prácticas de convivencia y de violencia escolar de estudiantes de quinto de primaria. Investigación de Maestría en Educación del Instituto de Educación y Pedagogía. Universidad del Valle. Cali, Colombia.
- Vinyamata, E. (2005). Conflictología: curso de resolución de conflictos. Editorial Ariel S.A. Barcelona, España.
- Vygotsky, L.S. (1964). Lenguaje y Pensamiento. Buenos Aires, Argentina. Editorial. Lautaro.

CIBERGRAFÍA

- Academia Militar José María Cabal. Disponible en la página web: www.academiacabal.com
- Arellano, E. (1998). La estrategia de comunicación como un principio de integración/ interacción dentro de las organizaciones. Revista razón y palabra, volumen 3. Enero - marzo. [Edición especial]. Consultado el 5 de septiembre de 2016. Disponible en <http://www.razonypalabra.org.mx/ anteriores/supesp/ estrategia.htm>

- Botero, L. (2000). La convivencia escolar en el Liceo Nacional Marco Fidel Suárez sistematización de la práctica escolar. Disponible en la página web: <http://www.pedagogica.edu.co/storage/rce/articulos/pag024-029.pdf>
- Comité Municipal de Convivencia Escolar – COMCE. Secretaria de Educación, Santiago de Cali. Consultado el día 15 de abril de 2017. Disponible en la página web: http://www.cali.gov.co/educacion/publicaciones/109514/convivencia_escolar_y_comce_comite_municipal_de_convivencia_escolar/
- Casals, P. (2014). La música como factor de evolución social y humana. Disponible en la página web: <http://humanidadintegrada.org/sitio/2014/12/la-musica-como-factor-de-evolucion-social-y-humana/>
- Dorado, C. (2001). Aprender a Aprender: Estrategias y Técnicas. Consultado el día 10 de diciembre de 2015. Disponible en la página web: www.xtec.es/cdorado1/esp.
- Giménez, C. (2005). Convivencia. Conceptualización y sugerencias para la praxis. En: Puntos de vista. Cuadernos del Observatorio de las Migraciones y de la Convivencia. Intercultural de la Ciudad de Madrid. No. 1 -Año 1– abril/mayo de 2005. Http: [//www.muni-madrid.es/Unidadescentralizadas/SerALaCiudadanúa/](http://www.muni-madrid.es/Unidadescentralizadas/SerALaCiudadanúa/)
- Mockus. A. (2003). Cultura ciudadana y comunicación. Revista La Tadeo No. 68. Primer semestre. Bogotá, D.C. Disponible en la página web: www.utadeo.edu.co
- Pérez, C. (2005). Diccionario de acción humanitaria y cooperación al desarrollo. ¿Qué es y de qué trata el empoderamiento? Consultado el día 15 de mayo del 2017. Disponible en la página web: <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/86>
- Revista latinoamericana de Ciencias Sociales Niñez y Juventud (2010). Una mirada a la situación de la niñez en el Valle del Cauca. V.8 N°2. Manizales, Colombia. Consultado el día 27 de

septiembre de 2015. Disponible en la página web:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-715X2010000200028&lng=es&nrm=iso&tlng=e

Silvestrini Ruiz, M. (2008). Fuentes de información primarias, secundarias y terciarias. Consultado el día 11 de enero de 2016. Disponible en la página web:
<http://ponce.inter.edu/cai/manuales/Fuentes-primaria.pdf>

Sin autor. (2015). 15.936 niños pidieron ayuda para superar conflictos en el país. Redacción: Periódico El País, Cali, Colombia. Consultado el día 24 de noviembre de 2015. Disponible en la página web: <http://www.elpais.com.co/colombia/15-936-ninos-pidieron-ayuda-para-superar-conflictos-en-el-pais>.

Zuleta, E. (2004). Cátedra Estanislao Zuleta. Democracia y paz. Consultado el día 15 de mayo de 2017. Disponible en la página web:
http://dintev.univalle.edu.co/cvisaacs/index.php?option=com_content&task=view&id=217&Itemid=5.



ANEXOS

Anexo N°1-GUÍA DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA PARA JÓVENES

1. Para ti, ¿qué significa la convivencia?
2. Para ti, ¿qué significa el conflicto?
3. A su parecer, ¿cuáles son los principales conflictos escolares que se presentan en las dos Instituciones Educativas?
4. ¿Qué formas considera más correcta para afrontar los conflictos escolares?
5. ¿Cuál es la importancia de adecuar una buena comunicación en las Instituciones Educativas?
6. ¿Te tomas el tiempo de escuchar o simplemente quieres ser escuchado? ¿de qué manera lo

haces?

7. ¿Crees que para tener una adecuada convivencia es necesario una buena comunicación entre tus compañeros? ¿por qué?
8. Bríndanos ejemplos de las situaciones de conflicto escolar que se presentan en la Ley Nacional 1620 de Convivencia Escolar.
9. ¿Cómo has atendido los conflictos que se presentan en tu Institución Educativa?
10. Ustedes como jóvenes gestores ¿de qué manera consideran que lo desarrollado por las profesionales de CORPOLATIN ha aportado a la convivencia escolar de su I.E?
11. ¿De qué manera lo desarrollado en el proyecto aportó en las relaciones con su familia, la escuela y el barrio?
12. ¿Por qué un gestor de convivencia ha sido una buena opción para su institución educativa?
13. De manera personal ¿Cuáles han sido los aportes realizados en cuanto a la convivencia en su institución educativa?
14. ¿Has tenido dificultades en el proceso de formación como gestor? En caso de responder sí ¿cuáles?
15. ¿Cuentas con el apoyo de docentes y directivas para la intervención de conflictos escolares?
16. ¿Cuáles han sido los principales aciertos y aprendizajes durante el proceso?
17. Menciona debilidades y fortalezas de un gestor de convivencia.
18. Menciona obstáculos del proceso de implementación del proyecto

Anexo N° 2 - GUÍA DE ENTREVISTA GRUPAL PARA PROFESIONALES

1. Para ti, ¿qué significa la convivencia?
2. Para ti, ¿qué significa el conflicto?

3. A su parecer, ¿cuáles son los principales conflictos escolares que se presentan en las dos Instituciones Educativas?
4. ¿Qué formas considera más correcta para afrontar los conflictos escolares?
5. ¿Cuál es la importancia de adecuar una buena comunicación en las Instituciones Educativas?
6. ¿Te tomas el tiempo de escuchar o simplemente quieres ser escuchado? ¿de qué manera lo haces?
7. ¿Crees que para tener una adecuada convivencia es necesario una buena comunicación entre tus compañeros? ¿por qué?
8. ¿Cuáles estrategias deportivas resaltan del proyecto?
9. ¿Por qué introducir en el proyecto, actividades de tipo artístico, tales como el teatro, la pintura, la música, etc?
10. Bríndanos ejemplos de las situaciones de conflicto escolar que se presentan en la Ley Nacional 1620 de Convivencia Escolar.
11. ¿Cómo has atendido los conflictos que se presentan en tu Institución Educativa?
12. Como profesionales ¿Por qué creen que es importante la ejecución de este tipo de proyectos sociales en las Instituciones Educativas?
13. ¿Cuáles han sido los principales aciertos y aprendizajes durante el proceso?
14. Menciona debilidades y fortalezas de un gestor de convivencia.
15. Menciona obstáculos del proceso de implementación del proyecto.

Anexo N° 3 – PERMISO A PADRES DE FAMILIA

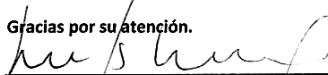
Octubre de 2016

Cordial Saludo

Señor (a) Padre de familia

La presente es con el fin de solicitarle la autorización de que su hijo(a) _____ sea participe de una entrevista realizada por Daniela Avirama y Yessenia Hernández, estudiantes de Trabajo Social de la Universidad del Valle; en la entrevista se grabara su voz y se realizara la toma de fotos alusivas al proyecto “gestores de convivencia escolar”, esto con el **objetivo de caracterizar el proceso de intervención profesional desarrollada en el proyecto**. Las preguntas están orientadas a investigar los aportes personales y aprendizajes que sus hijos(as) lograron en este proceso. **Los resultados de la entrevista serán manejados únicamente con fines académicos.** Se adjunta cuestionario de la entrevista.

Gracias por su atención.


 MARIA TERESA RINCON – Directora Trabajo de grado

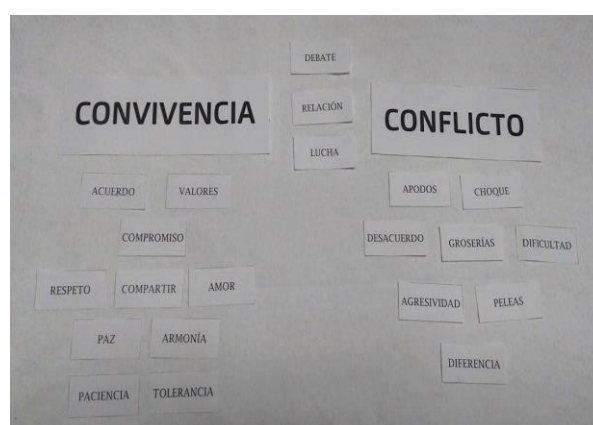
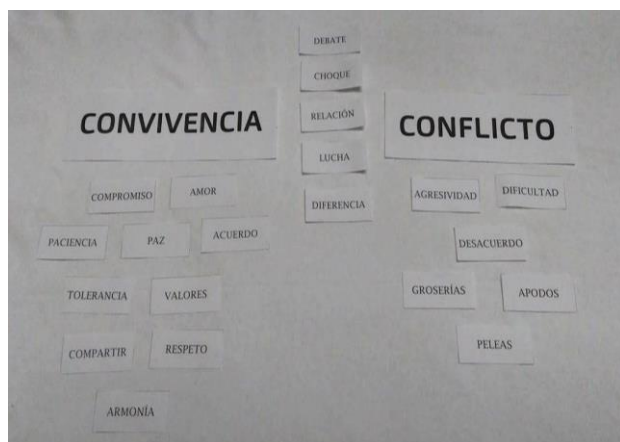
Autoriza:

CC. _____




Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 4. EJERCICIO PRÁCTICO



Este ejercicio facilitó la interpretación por parte de los gestores de las nociones de conflicto y convivencia en las Instituciones Educativas. Esta es una pequeña muestra de lo que piensan los Gestores de Convivencia Escolar sobre los conceptos de Convivencia - Conflicto y la relación que existe entre ellos.