

**EJERCICIO DE FORMACION DE MEDIADORES ESCOLARES PARA LA
RESOLUCION PACIFICA DE CONFLICTOS EN EL COLEGIO SALESIANO SAN
JUAN BOSCO DE BUCARAMANGA**

JULIA FERNANDA ARIZA VIVIESCAS



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA
2014**

**EJERCICIO DE FORMACION DE MEDIADORES ESCOLARES PARA LA
RESOLUCION PACIFICA DE CONFLICTOS EN EL COLEGIO SALESIANO SAN
JUAN BOSCO DE BUCARAMANGA**

JULIA FERNANDA ARIZA VIVIESCAS

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de
Trabajadora Social**

ASESORA

MARTHA LIGIA PEÑA VILLAMIZAR

Trabajadora Social

Investigadora Social

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

BUCARAMANGA

2014

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	12
1. MARCO CONCEPTUAL	16
1.1 CONCEPTO DE CONFLICTO EN CONTEXTOS ESCOLARES	17
1.2 CONCEPTOS DE MEDIACIÓN, MEDIADOR Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES	24
1.3 APORTES DEL TRABAJADOR SOCIAL A LA EDUCACIÓN DE MEDIADORES ESCOLARES PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS	31
2. LINEAMIENTOS LEGALES EN LOS QUE SE ENMARCO LA PRÁCTICA	37
2.1 DERECHO A LA EDUCACIÓN	43
2.1.2 Fines de la educación	47
3. MARCO LEGAL	49
3.1 CRITERIOS POLÍTICOS BÁSICOS	50
3.2 EDUCACIÓN EN CRITERIOS POLÍTICOS BÁSICOS	58
4. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA	60
4.1 CONTEXTO DE LOS HECHOS DE VIOLENCIA INTRAESCOLAR	60
4.1 PANORAMA LOCAL	61
4.3 POLÍTICA PÚBLICA	62
4.3.1 Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010 Estado Comunitario: desarrollo para todos	62
4.3.2 Plan Decenal de Educación	62
4.3.3 Plan Decenal de Cultura y Conveniencia	63

4.3.4 Política Pública de Juventud	63
4.3.5 Plan de Desarrollo Económico, Social y de obras públicas para Bucaramanga 2004-2007: Bucaramanga Productiva y competitiva	63
5. CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	65
5.1 ORIGEN DEL COLEGIO SALESIANO SAN JUAN BOSCO	65
5.1.1 El Colegio	66
5.2 MISIÓN, VISIÓN, CREENCIAS, FILOSOFÍA INSTITUCIONAL Y VALORES	67
5.3 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL	68
5.4 VALORES INSTITUCIONALES	69
5.5 OBJETIVOS GENERALES	69
5.6 POLÍTICA DE CALIDAD	70
5.7 OBJETIVOS DE CALIDAD	71
5.7.1 ¿Qué son los salesianos?	71
5.7.2 Proyecto Educativo Pastoral Salesiano	72
5.7.3 Objetivos específicos	73
5.8 CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONA QUE LA INSTITUCIÓN QUIERE FORMAR.	74
5.9 PERFILES	75
5.9.1 Perfil del Estudiante Salesiano	75
5.9.2 Perfil del Docente Salesiano	76
6. FORMACIÓN DEL GRUPO PROMOTORES DEL BUEN TRATO	78
6.1 CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA	79
6.1.1 Docentes	80
6.1.2 Estudiantes	83
6.2 CARACTERIZACIÓN DEL GRUPO PROMOTORES DEL BUEN TRATO	84
6.3 ÁRBOL DE PROBLEMAS DEL COLEGIO SALESIANO SAN JUAN BOSCO	89
6.4 ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS	90
6.4.1 Árbol de objetivos del colegio Salesiano San Juan Bosco	91

6.5 ANÁLISIS DE ESTRATEGIAS	92
6.5.1 Estrategia a seguir con el CSSJB.	93
6.6 MATRIZ DE PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO	94
7. EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN	97
7.1 FASE DE DIAGNÓSTICO	97
7.2 FASE DE IDENTIFICACIÓN	98
7.3 FASE DE EJECUCIÓN	99
7.4 FASE DE EVALUACIÓN	100
7.5 EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA	101
7.5.1 Logros.	101
7.5.2 Dificultades	102
8. ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL	104
9. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	106
9.1 EL NIÑO ES UN SUJETO DE DERECHOS	107
9.2 FUNDAMENTO TEÓRICO	108
9.2.1 Lo que corresponde a la escuela en la formación integral de los niños	108
9.2.2 Competencias ciudadanas	110
9.2.2.1 Tipos de competencias ciudadanas	111
9.3 EL MÉTODO SIN PIERDE PARA RESOLVER CONFLICTOS	112
9.4 OBJETIVOS A LOGRAR	115
10. JUSTIFICACIÓN	116
10.1 PROCESO OPERATIVO:	118
11. CONCLUSIONES	125
BIBLIOGRAFIA	128

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Mapa de procesos DEL CSSJB	70
Figura 2 Árbol de problemas del Colegio Salesiano San Juan Bosco	89
Figura 3. Árbol de objetivos del Colegio Salesiano San Juan Bosco	91
Figura 4 Estrategia a seguir con el CSSJB.	93
Figura 5. Diagrama del conflicto.	112

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Distribución por Estrato Socioeconómico de los estudiantes del Colegio Salesiano San Juan Bosco.	83
Gráfica 2. Distribución por edades de los estudiantes pertenecientes al grupo Promotores del Buen Trato.	86
Gráfica 3: Distribución por Estrato Socioeconómico de los Promotores del Buen Trato.	87
Gráfica 4: Distribución por Antigüedad en la Institución de los Promotores del Buen Trato.	88

RESUMEN

TITULO: “EJERCICIO DE FORMACION DE MEDIADORES ESCOLARES PARA LA RESOLUCION DE CONFLICTOS EN EL COLEGIO SALESIANO SAN JUAN BOSCO DE BUCARAMANGA”

AUTORA: ARIZA Viviecas, Julia Fernanda**

PALABRAS CLAVES: Resolución de Conflictos, Formación de mediadores, Competencias Ciudadanas, Derechos de los Niños, Niñez, Educación como Derecho, Garantías Fundamentales de los Niños, Niñas y adolescentes, Comunidad Educativa.

DESCRIPCION:

La experiencia en práctica de Trabajo Social en el Colegio Salesiano San Juan Bosco, permitió no solo el desarrollo integral de los procesos formativos, sino educativos, familiares, sociales e institucionales, encaminados al bienestar integral de los niños y adolescentes.

En la búsqueda de este bienestar educativo, el proceso se enfocó en promover nuevas alternativas no violentas para la resolución de los conflictos que se vivían dentro y fuera del aula de clase, buscando la capacitación de los estudiantes que hicieron parte del proceso con herramientas de mediación que pudieran aplicar con sus pares, profesores y directivas.

El presente trabajo se elaboró teniendo en cuenta el manejo de los lineamientos desarrollados para el mejoramiento de la convivencia escolar. Logrando la vinculación de los estudiantes y los docentes en el proceso de capacitación en estrategias para la resolución de los conflictos habituales en su medio escolar. Se elaboró un diagnóstico apoyado en el proceso de marco lógico. Este diagnóstico arrojó la ausencia de mecanismos alternativos para la resolución de conflictos, y a partir de esto se desarrolló y puso en práctica una estrategia que tuviera como propósito la adopción y aplicación de estos mecanismos de apoyo por parte de la comunidad educativa.

* Trabajo de Grado

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Directora: Martha Ligia Peña Villamizar

ABSTRACT

TITLE: "MEDIATOR TRAINING EXERCISE SCHOOL FOR CONFLICT RESOLUTION AT SCHOOL SAN JUAN BOSCO SALESIANO BUCARAMANGA"*

AUTHOR: ARIZA Viviescas , Julia Fernanda **

KEYWORDS : Conflict Resolution Training of mediators, Civic Skills , Rights of Children, Child, Education and Law, Fundamental Guarantees of Children and Adolescents , Educational Community.

DESCRIPTION:

Experience in practice of Social Work at San Juan Bosco Salesian College , not only allowed the full development of the training processes , but educational , family, social and institutional , aimed at comprehensive welfare of children and adolescents.

In pursuit of this educational welfare, the process is focused on promoting new non-violent alternatives for resolving conflicts that lived inside and outside the classroom, looking for the training of students who were part of the mediation process with tools they could apply to their peers , teachers and directives.

This work was elaborated taking into account management guidelines developed to improve school life. Achieving linking students and teachers in the process of training strategies for resolving conflicts in their regular schools. Supported a diagnosis in the process elaborate logical framework. This diagnosis throw the absence of alternative mechanisms for conflict resolution, and from this was developed and implemented a strategy that has as its purpose the adoption and implementation of these mechanisms support from the educational community.

* Work Degree

** Faculty of Humanities. School of Social Work. Director: Martha Ligia Peña Villamizar

INTRODUCCION

Es evidente que la problemática actual de los niños, las niñas y jóvenes adolescentes en los colegios, es una de las más graves del país. Muchos de nuestro jóvenes en edad escolar han iniciado un nocivo contacto con las sustancias lícitas e ilícitas, se ven presionados a participar en pandillas (para ganar reconocimiento social o la aceptación de sus pares), delincuencia, explotación laboral y sexual, maltrato intrafamiliar entre otros, exponiéndose así a una alta situación de vulnerabilidad. Esto debido que a que el medio social en el cual se desarrollan no es el más apto, pues los problemas económicos, sociales y de seguridad que afrontan los jóvenes y sus familias, los enfrentan constantemente a situaciones precarias, las cuales generan sentimientos de frustración, rabia y resentimiento frente a la pasividad de las entidades estatales y privadas que tienen como obligación y razón social apoyar a las comunidades más desfavorecidas. Sumado a esto muchos de nuestros jóvenes sufren agresión intrafamiliar, o están expuestos a situaciones de violencia en su entorno; por estas razones terminan repitiendo conductas intolerantes y altamente violentas, que no les permiten entrar fácilmente en interacción con sus demás compañeros.

Todo lo anterior se puede ver claramente reflejado en el hecho de que cuando se presentan conflictos entre los estudiantes o de estos con los profesores y demás integrantes de la institución educativa, los jóvenes en primera instancia no acuden a buscar canales de diálogo y concertación para transformarlos, sino que optan por métodos violentos para resolverlos. Esta realidad no era ajena al Colegio Salesiano San Juan Bosco (CSSJB), en el cual la convivencia escolar que se encontró en el segundo periodo de práctica del año 2005 por parte de las estudiantes en práctica de la escuela de Trabajo Social no fue la más favorecedora para la población a atender, pues, todo lo anterior se sumo al hecho de que el personal docente encargado de la convivencia en la institución

educativa, no sabía manejar los conflictos que se venían presentando, y la institución tuvo que buscar asesoría de personal idóneo en el manejo de situaciones conflictivas en el estudiantado.

Resolver conflictos para la mayoría de los profesores del Colegio Salesiano San Juan Bosco (CSSJB), era un reto que a diario debían lidiar, pues los episodios de violencia y desacuerdos en las aulas eran cada vez mayores, y es aquí, cuando la comunidad educativa siente que no ha sido preparada para enfrentar un conflicto de manera positiva y que les hacen falta las herramientas y recursos necesarios.

Es por esto que, para la mayoría de los docentes, los conflictos generados en el aula de clase, eran tomados como una desviación en el desarrollo normal de las asignaturas, optando por ignorarlos o simplemente remitirlos a coordinación. De esta manera, los conflictos eran reducidos a simples faltas de disciplina, y como es de esperar estas soluciones rígidas en el pacto de convivencia institucional no daban respuesta a quienes participaban del conflicto, generando insatisfacción, desgaste emocional, y en algunos casos aumentaba el conflicto, al ser una posibilidad el reñir con la norma impuesta, convirtiéndose estas “soluciones” en una suspensión o hasta expulsión del plantel. Esta insatisfacción afectaba a toda la institución, impidiendo su desarrollo tanto pedagógico como institucional.

Ahora bien, teniendo en cuenta que esta problemática afectaba sustancialmente el normal desarrollo de la convivencia en la institución, desde hace algunos años atrás se han implementado programas sobre el Trabajo Social, que han contribuido al mejoramiento de problemáticas de la comunidad educativa en la institución. Específicamente en el segundo semestre del año 2002 se da vía libre a la propuesta hecha por el estudiante José Giovanni Sandoval Sánchez sobre el montaje del Centro de Bienestar Estudiantil del Colegio, bajo la aprobación del rector de ese año, el Padre Germán Romero, quien era rector del Colegio en aquel entonces. Desde este momento se abre el campo de acción para Trabajo Social

en el Colegio Salesiano San Juan Bosco, pero es sólo hasta el primer semestre del 2003, que el Padre Carlos Guerra, Rector encargado de la Institución en la práctica realizada en el segundo semestre del año 2005, solicita formalmente estudiantes en práctica y desde ese primer semestre hasta el segundo semestre del 2005 se continuaron solicitando bajo la dirección de la profesora Martha Ligia Peña Villamizar. Las y los estudiantes de practica I y II de la "UIS" vinieron desarrollando un trabajo interdisciplinario, apoyando las metas del Bienestar Estudiantil y la Gestión de la Calidad.

El ejercicio de formación de mediadores escolares para la resolución pacífica de conflictos (Promotores del Buen Trato - PBT), liderado por las estudiantes en práctica del segundo semestre del año 2005 de Trabajo Social, de la Universidad Industrial de Santander (UIS), sirvió para mejorar la convivencia estudiantil ya que les brindo a los jóvenes estudiantes vinculados al proceso unas herramientas más eficaces en la resolución de conflictos que vivían en su día a día escolar.

El presente trabajo tiene como propósito, presentar el proceso desarrollado para el mejoramiento de la convivencia entre los distintos estamentos de la comunidad educativa. Para lo cual se elaboró un diagnóstico de la población del CSSJB. Este diagnóstico arrojó como resultado la ausencia de mecanismos alternativos para la resolución de conflictos y posteriormente, se desarrolló una estrategia que tuviera como propósito la adopción y aplicación adecuada de tales mecanismos por parte de la institución. Finalmente, se propuso darle continuidad al ejercicio de formación de mediadores escolares para la resolución pacífica de conflictos que se desarrollo en el segundo semestre del año 2005.

Para concluir, en la primera parte se encontrara lo referente al Marco Conceptual (temática de conflicto y la mediación como estrategia para su resolución). En el capítulo dos, los lineamientos legales en los que se enmarco el proceso llevado a cabo.

En el capítulo tres, el Marco Legal que da soporte a lo expuesto en criterios políticos básicos. El capítulo cuatro, aborda la contextualización de la experiencia. El capítulo cinco, explica detalladamente la caracterización del Colegio Salesiano San Juan Bosco. A seguir, en el capítulo sexto se da a conocer el proceso de Formación del Grupo Promotores del Buen Trato y las estrategias de intervención para recolección de información. En el capítulo séptimo, se encontrara la fase de ejecución y evaluación de la practica. El capítulo octavo, expone la importancia del Trabajador Social o Trabajadora Social en su rol de apoyo y educación al ejercicio de Formación escolar en la Resolución de Conflictos a través de la propuesta realizada. Y por último, las conclusiones y recomendaciones pertinentes al proceso.

1. MARCO CONCEPTUAL

El ejercicio de Formación de mediadores para la resolución pacífica de conflictos, que se registra en el presente informe, ha requerido precisar la definición de una serie de conceptos cuya utilidad se encuentra en dos sentidos. En primer lugar, dicho cuerpo conceptual sirve de fundamento a la práctica realizada, y en segundo lugar, establece el lineamiento que ha marcado la directriz del trabajo efectuado.

En cuanto al aspecto concerniente a la fundamentación de la práctica de formación de mediadores, es pertinente señalar que para efectos del objetivo planteado en este trabajo, no ha sido implementado algún modelo teórico que explique la mediación o la resolución de conflictos, en su lugar, se ha tomado como recurso la explicación que define los conceptos que mejor obedezcan a la denotación de los términos a los que se ha dado uso, a saber, mediador y resolución pacífica de conflictos, y que a su vez respondan a la necesidad de brindar el componente argumentativo en que se sustenta el resultado que da cumplimiento a tal objetivo. Por esta razón en concreto, al presente informe aplica de manera más coherente el desarrollo de un marco conceptual en lugar del desarrollo de un marco teórico.

En materia del establecimiento de los lineamientos que han marcado las pautas de esta labor formativa, que ha tomado por espacio de aplicación el contexto escolar específicamente enmarcado en escenarios de educación básica secundaria, es importante especificar que la función de este marco conceptual ha consistido de manera esencial, en mantener la consistencia que debe existir entre fundamento y práctica, es decir, en orientar el trabajo de tal manera que la metodología implementada y los indicadores de resultados proyectados, no estén en disonancia con la fundamentación conceptual formulada. En este sentido, ha sido

posible llevar a cabo un trabajo asertivo en el que la práctica describe un abordaje riguroso de su correspondiente cuerpo conceptual.

En este orden de ideas y acorde a su pertinencia temática, el presente apartado desarrolla su contenido en tres partes y de la siguiente manera: En primer lugar, expone la definición tomada del concepto de conflicto, pero enfocada a lo que aplica al problema que se aborda en este trabajo, es decir, se explica la definición de conflicto concretamente dado este en escenarios escolares. En segundo lugar, se procede a explicar los conceptos de mediación, mediador y resolución de conflictos, que tienen lugar en las dinámicas pedagógicas y de interacción social propias de los contextos escolares. Por último, articulando las explicaciones de los conceptos mencionados, se concluye con la explicación que da cuenta de la manera en que se educan mediadores escolares para la resolución pacífica de conflictos, señalando y explicando los aportes concretos que a este respecto ofrece el ejercicio del Trabajo Social como práctica profesional.

1.1 CONCEPTO DE CONFLICTO EN CONTEXTOS ESCOLARES

La Real Academia de la Lengua Española define el concepto de conflicto como una “lucha, enfrentamiento, u oposición entre personas o cosas”¹. Ahora bien, esta definición corresponde a la categoría general designada con el término de conflicto, y bien puede aplicar a todo tipo de ámbito en el que sea posible citar el término, por ejemplo: Conflicto bélico en cuestiones de enfrentamiento armado, conflicto laboral en ámbitos empresariales donde se contraponen políticas de trabajo o personal contratado y administrativo, conflicto psicológico cuando hace referencia a “la coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces

¹Definición tomada de la Vigésima Segunda Edición del Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española: <http://www.rae.es/rae.html>

de generar angustia y trastornos neuróticos”²; incluso el concepto ha llegado a tener uso sin la necesidad de un adjetivo que particularice su aplicación como en el caso de “bélico” o “laboral”, y es usado para hacer mención a “un problema, materia de discusión, apuro, situación desgraciada y de difícil salida”³.

La ejecución de la práctica que atañe al presente informe, ha exigido la formulación de un análisis profundo en la aplicación del concepto de conflicto a los escenarios escolares, que no se ha resuelto de manera simple con añadir el adjetivo “escolar” al término de conflicto, y menos aún con la apresurada citación de una somera definición esbozada en virtud de tal adjetivo. Este análisis ha permitido especificar las implicaciones de definición relativas al concepto de conflicto escolar, tal cual se han entendido en consideración de los propósitos de este marco conceptual.

Para añadir de manera consistente a la definición citada de conflicto el adjetivo que le designa como conflicto escolar, de manera obligada deben asumirse las tres premisas que se exponen y explican continuación:

Premisa Número 1:

- Los actores del conflicto escolar no son solo los niños, niñas y adolescentes que interactúan en la escuela, son también con ellos todos los agentes involucrados en la educación de los mismos, es decir, sus respectivos padres de familia y sus profesores.

Enmarcando esta reflexión en el contexto de la educación básica secundaria, debido a la tendencia que ha marcado la investigación de la violencia escolar entre pares, o el denominado matoneo escolar, se ha llegado a pensar que este tipo de

²Aplicación de concepto tomada de: <http://www.wordreference.com/es/en/frames.asp?es=conflicto>

³<http://www.wordreference.com/es/en/frames.asp?es=conflicto>

conflicto específico se limita a una problemática sucedida entre pares, donde los agentes son principalmente los adolescentes que incurren en la agresión de unos contra otros. Esta creencia es parcialmente correcta, como es posible evidenciar mediante la lectura de la revisión documental realizada por los investigadores que se han dedicado al tema⁴, demostrando que una parte significativa de los conflictos escolares actuales, se encuentran en una directa relación con la violencia de matoneo entre pares.

Sin embargo, estas investigaciones describen la contundencia de tal situación. El matoneo escolar es tan solo una parte de lo que comprende el concepto de conflicto en el ámbito de la escuela. Otra parte de este conflicto se relaciona con la contraposición que tiene lugar entre estudiantes adolescentes y profesores, estudiantes adolescentes y padres de familia, profesores y padres de familia, e incluso entre los estudiantes y las políticas de convivencia estipuladas por la misma institución escolar. A este respecto, existen estudios que registran un número considerable de investigaciones que ponen de manifiesto, ¿ como la interacción que supone la labor educativa que se desarrolla en la escuela, en la que participan agentes tales como padres de familia, profesores y estudiantes adolescentes, representa de manera ineludible una dinámica potencialmente conflictiva?. Debido a los prejuicios y estereotipos desfavorables que al hallarse comúnmente instaurados en las personas mediatizan dicha interacción⁵.

⁴PAREDES GARAVITO, Olga Lucia. "Diseño y evaluación del impacto de un programa de intervención basado en la Teoría de la Acción Razonada sobre el comportamiento de matoneo en estudiantes escolares". P. 10 – 19. Tesis para optar por el título de: Magíster en Psicología con énfasis en salud. UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, Facultad de Psicología, Sede Bogotá. Abril de 2009.

CUEVAS JARAMILLO, María Clara; HOYOS HERNANDEZ, Paula Andrea; ORTIZ GOMEZ, Yamileth. "Prevalencia de intimidación en dos instituciones educativas del Valle del Cauca". Revista PENSAMIENTO PSICOLOGICO, Vol. 6, No. 13. P. 153 – 172. UNIVERSIDAD PONTIFICIA JAVERIANA, Facultad de Psicología, Sede de Cali. Julio a Diciembre de 2009.

⁵CASCO RAMOS, Francisco José; OLIVA DELGADO, Alfredo. "Ideas sobre la adolescencia entre padres, profesores, adolescentes y personas mayores". Revista Apuntes de Psicología, Vol. 22, número 2, págs. 171-185.2004.

Revisados estos elementos argumentativos, se tendría una perspectiva reduccionista si solo se comprende en el conflicto escolar, a los estudiantes adolescentes como los únicos agentes del mismo, por consiguiente uno de los elementos más relevantes en la definición del concepto en cuestión obedece a esta primera premisa.

Premisa Número 2:

- Parte de la causalidad de los conflictos escolares que surgen en los contextos de la educación básica secundaria, es posible de atribuir a las condiciones psicológicas inherentes al momento del desarrollo evolutivo que experimentan los estudiantes adolescentes, quienes participan de los escenarios educativos mencionados.

Diversos investigadores que han trabajado ampliamente en el área de la psicología del desarrollo, han coincidido a pesar de sus diferencias en cuestión de orientaciones de enfoque teórico, en afirmar que la adolescencia es un periodo o estado en que una de las características inherentes en la conducta y la actitud del adolescente o la adolescente, consiste en una tendencia al conflicto interpersonal, y que esto aplica de igual forma con sus pares como con las figuras de autoridad con quienes interactúan tanto en sus hogares como en la escuela⁶. Papalia y Rice, como investigadores que han recopilado y analizado bastante material respecto al tema, explican que esta tendencia surge como consecuencia psicológica del desequilibrio hormonal, físico, familiar y social, que se ocasiona durante los profundos y abruptos cambios que vive la persona en su transición de la niñez a la adolescencia, y asimismo posteriormente durante el despliegue de esta última.

Otros investigadores del área como Arminda Aberasturi y Mauricio Knobel han complementado la explicación que ofrecen en sus conclusiones Papalia y Rice,

⁶PAPALIA, Diane; WENDKOS OLDS, Sally. "Desarrollo Humano". Editorial McGraw Hill. México. 1997.

RICE, Philip. "Adolescencia: Relaciones, Desarrollo y Cultura". Editorial Prentice Hall. México D.F. 1999.

añadiendo que otra razón que puede llegar a dar cuenta de la explicación de la tendencia mencionada en él y la adolescente, radica en lo difícil que se torna la buena relación del sujeto con sus pares y sobre todo con sus figuras de autoridad. Según Aberasturi y Knobel la naturaleza del conflicto interpersonal en el adolescente es consecuente con la maduración psicológica que en él se encuentra en desarrollo, ya que es esta misma el factor que le impulsa para anteponerse a sus figuras de autoridad, padres y profesores en este caso, y también a replantear la relación con sus pares, lo cual a su vez corresponde a dos acciones que surgen en función del proceso de distinción de sí mismo en contraste con las demás personas con quienes se relaciona⁷.

La ilustración de los aportes argumentativos procedentes de la autoría de los investigadores citados, explican por su parte las razones que sustentan el enunciado contenido en la segunda premisa expuesta anteriormente, dando paso así a la tercer premisa.

Premisa Número 3:

- El objetivo que impone la mediación del conflicto escolar a diferencia de otro tipo de conflictos, no comprende estricta y restringidamente la resolución del mismo, sino que obedece en forma primordial al aprendizaje del proceso de resolución pacífica de conflictos, que tiene por finalidad la educación para la ciudadanía.

La implementación del plan de trabajo sustentado en los elementos conceptuales aquí descritos, contiene unos referentes metodológicos y también, en parte conceptuales como enseña el segundo y siguiente título de este apartado, cuya fuente la constituye la pedagogía escolar; esto no implica que el enfoque que

⁷ABERASTURI, Arminda; KNOBEL, Mauricio. "La Adolescencia Normal". P. 96 – 97, 143 – 152. Editorial Paidós. México. 1988.

orienta la labor desempeñada sea en su totalidad un enfoque pedagógico, aunque sí ha de reconocerse que las actividades desarrolladas tienen un profundo carácter formativo. El enfoque que orienta la implementación de dicho plan de trabajo es, en modo mayoritario, el enfoque teórico y técnico definido dentro del área del Trabajo Social; a este respecto, la tercera premisa expuesta unas líneas arriba, es tal vez la más explícita de las tres premisas mencionadas hasta este punto.

Dentro de las múltiples y complejas definiciones que dan cuenta, según diversos propósitos de la precisión de aquello que es y hace la práctica del Trabajo Social, es posible inferir que la misma representa un terreno de encuentro donde confluyen, tanto ciencias, como disciplinas que en conjunto abordan aspectos concernientes al ámbito de lo social, y por ende tiene por objeto articular esta diversidad científica y disciplinar, en el diseño y aplicación de técnicas que permitan una intervención que dé lugar a la conformación y sostenibilidad de vínculos sociales de convivencia digna, que promuevan, al interior de las comunidades, el respeto de los derechos y la participación constructiva y orientada al progreso y el desarrollo en todas las formas posibles, dando un óptimo aprovechamiento a todo recurso humano, natural, político y tecnológico disponible⁸.

Es pues en virtud de la inferencia consignada en el párrafo anterior que ha logrado articularse la pedagogía escolar con el Trabajo Social, para encontrar en la intervención formativa de la experiencia de resolución y mediación de conflictos escolares, una oportunidad fértil dispuesta para desarrollar en los adolescentes, profesores y padres de familia que interactúan en los escenarios de la educación básica secundaria, competencias comunicativas, cognitivas y afectivas que sirvan

⁸Inferencia tomada de la lectura y el análisis del siguiente documento de recopilación temática: ARIAS, Ana; GARCIA GODOY, Bárbara; MANES, Romina. "Trabajo Social, Lecturas, Teorías y Perspectivas: Aportes para repensar la formación profesional desde la intervención". Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Sociales. Argentina. 2011.

a la fomentación de la convivencia ciudadana pacífica; en otras palabras, este trabajo ha consistido en una articulación entre pedagogía escolar y Trabajo Social para responder a la necesidad presente en la escuela de impartir educación para la ciudadanía. Este propósito por su parte, es a la vez consistente con las nuevas políticas que el Ministerio Nacional de Educación se encuentra interesado en adelantar esfuerzos para que se lleven a cabo en la escuela a partir del año 2004, partiendo así de la siguiente idea de base: *“El ciudadano se construye para que la sociedad se transforme y ese proceso de construcción ciudadana es un proceso de transformación social”*⁹, ahora queda por añadir que el espacio más idóneo para que estos procesos se den, es por definición, el espacio escolar.

Es por estas razones que para efectos del logro planteado en el presente trabajo, en la experiencia de conflicto escolar, tal cual aquí se entiende, el propósito fijado no visualiza solo la resolución o superación del conflicto como tal, sino que hay un fin superior, y este fin corresponde precisamente a la enseñanza y el aprendizaje de la resolución pacífica de conflictos, proyectada a la cohesión favorable y constructiva de la comunidad.

Establecidos los recursos argumentativos que aportan las tres premisas ilustradas, se hace ahora más comprensible bajo qué circunstancias, con qué propósitos y cómo se entiende al margen de la práctica que se reporta en el conjunto de este documento, el término conceptualizado como conflicto escolar y que en conclusión corresponde a la siguiente definición:

Se toma por conflicto escolar el enfrentamiento u oposición susceptible de presentarse en la cotidianidad de la interacción dada en los escenarios de la escuela, en donde los agentes involucrados son principalmente estudiantes, profesores y padres de familia, cuyas causas obedecen en gran parte a las

⁹Cepeda, M.J. Ponencia “Ciudadanía y Estado Social de Derecho”. Foro Educativo Nacional de Competencias Ciudadanas. Bogotá, octubre 25 2004

condiciones propias dadas a partir del desarrollo psicológico de los estudiantes y en ello a sus relaciones con el entorno, y el cual tiene por objeto la preparación para la convivencia pacífica en comunidad y la participación ciudadana.

1.2 CONCEPTOS DE MEDIACIÓN, MEDIADOR Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES

Ya se ha mencionado y explicado ampliamente que en el marco del contexto escolar, al concepto de conflicto se le atribuye una connotación de oportunidad formativa más que de obstáculo a superar, por lo mismo y tanto, los procesos de mediación y resolución relativos al término adquieren también una forma de definición particular. En las teorías clásicas de negociación, el rol que asume un mediador en procesos de resolución de conflictos consiste en propiciar un arbitraje a partir de un punto de referencia neutro, de tal manera que ambas partes en la negociación se vean mutuamente beneficiadas mediante un arreglo de acuerdo común¹⁰. Pues bien, en lo concerniente a la práctica que toca al presente escrito, esta definición se reformula por completo.

El concepto y más concretamente el rol de mediador citado aquí para la resolución de conflictos, ya que no es un concepto basado en el modelo de arbitraje propio de los postulados de la teoría clásica de la negociación, debido esto a las implicaciones del concepto de conflicto escolar aquí asumido, se entiende entonces como un agente movilizador en un proceso de desarrollo de competencias ciudadanas, quien interviene para generar en las partes confrontadas en conflicto la orientación necesaria para posibilitar tal desarrollo de competencias.

¹⁰Explicación tomada de:

GARCIA DAUDER, Silvia; DOMINGUEZ BILBAO, Roberto. "Introducción a la Teoría de Negociación". P.17 – 18. Servicio de Publicaciones de la Universidad Rey Juan Carlos. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Madrid. 2003.

En este punto surge una aclaración pertinente y de mucha importancia, el trabajo realizado ha exigido el tránsito del concepto de mediación al concepto de mediador, y esto, por su parte, no es un simple cambio lexical, tiene también una profunda denotación semántica. Cuando se habla o escribe acerca de mediación para la resolución de conflictos, generalmente se hace referencia a una acción de arbitraje o en su defecto, a la aplicación de un conjunto de técnicas que conducen a la formulación de acuerdos que superan el conflicto; en el caso de esta referencia el énfasis se encuentra centrado en la acción de mediación sin importar quien asuma el rol de mediador, ya que lo importante es el uso de las técnicas que dan lugar a los acuerdos que a su vez generan las soluciones. Por otra parte, el concepto de mediador plantea otras condiciones, ya no se trata simplemente de una acción técnica a implementar sino de un rol que se debe ejercer con cierto nivel de competencia. Pues bien, tratándose de un contexto de población escolar, y entendiéndose en ella a los agentes mencionados en los párrafos anteriores, y asimismo, de una labor social proyectada en la educación para la ciudadanía, se ha considerado más prudente y consistente asumir el concepto de mediador más que de mediación.

En este orden de ideas, el concepto dentro del cual se define el rol de mediador como ya antes se ha descrito, es decir, como “un agente movilizador en un proceso de desarrollo de competencias ciudadanas, quien interviene para generar en las partes confrontadas en conflicto la orientación necesaria para posibilitar tal desarrollo de competencias”, obedece también a dos categorías de lineamientos consignados en los paradigmas y las políticas educativas actuales como se explica en detalle a continuación.

Categoría de Lineamientos Número 1:

- Paradigmas Actuales de la Educación.

Zonas de Desarrollo Próximo:

Como un aporte de la autoría del psicólogo ruso Lev S. Vigotski, la teoría de las zonas de desarrollo próximo ha sido adoptada por la pedagogía actual como uno de los primeros fundamentos metodológicos, útiles para el desarrollo de competencias de todo tipo en poblaciones de carácter escolar¹¹. Articulando los planteamientos de Vigotski con modelos constructivistas vigentes en la actualidad en los paradigmas de la educación escolar, se ha denominado zona de desarrollo próximo o PDZ según su sigla en inglés, al desarrollo potencial que puede tener una persona en ciertas habilidades específicas, compartiendo un escenario de interacción social cotidiano que involucre tales habilidades, con un par cuyas habilidades señaladas se encuentren en un estado más evolucionado que las de su compañero.

Hay dos implicaciones metodológicas importantes en la teoría de la PDZ que han llamado la atención para este trabajo en particular; a saber: En primer lugar, que la enseñanza que genera el desarrollo se imparte principalmente entre pares y en escenarios donde haya una interacción espontánea y cotidiana entre quienes aprenden y quienes enseñan. Y en segundo lugar, que las habilidades que son objeto de un desarrollo potencial, corresponden a competencias que tienen sentido de utilidad y aplicabilidad para quien las desarrolla, pues estas le son requeridas en su contexto inmediato de interacción social. Estas dos implicaciones metodológicas se han constituido en lineamientos no solo consistentes con el concepto de mediador que aquí pretende formarse, sino que también han marcado las directrices técnicas que fundamentan las actividades que dan paso a dicho proceso de formación.

Tomando como recursos metodológicos los lineamientos que provee la teoría de la PDZ, el mediador que se forma a partir de la intervención planteada es en

¹¹Reflexión elaborada a partir del análisis de: RODRIGUEZ AROCHO, Wanda. "La Relación Desarrollo – Aprendizaje en las teorías de Jean Piaget y Lev. S. Vigotski". P. 29 – 37. Revista Acta Colombiana de Psicología Vol. 2. 1999

primer lugar, no una tercera persona ajena a la interacción que se da en la escuela, sino uno de los agentes participantes de los conflictos que ocurren en la misma, es decir, un estudiante, un profesor, o un padre de familia según aplique al caso. En segundo lugar este mediador no abordará conflictos hipotéticos sino reales, conflictos emergentes de la experiencia cotidiana de los agentes escolares y por ende, situaciones de un contenido altamente significativo, relevante y práctico para estos agentes escolares.

Categoría de Lineamientos Número 2:

- Políticas Actuales de la Educación
Competencias Ciudadanas:

Desde el año 2004 el modelo educativo basado en formación de competencias ciudadanas, ha venido convirtiéndose en la política fundamental que el Ministerio Colombiano de Educación, ha procurado integrar en el Plan Institucional Educativo de todas las escuelas del territorio nacional en tanto sea posible. Este modelo en concreto propone unos estándares de referencia que direccionara los propósitos de la educación básica tanto primaria como secundaria, descentrando su interés de la simple trasmisión de información tomada del contenido curricular, para enfocarlo en la enseñanza de habilidades que favorezcan la convivencia ciudadana pacífica y digna. Hasta la actualidad, aunque los esfuerzos adelantados por el Ministerio Colombiano de Educación han permitido exitosamente la divulgación, la adaptación y la aplicación del modelo de formación de competencias ciudadanas en un alto porcentaje de escuelas en el territorio nacional, éste apenas ha logrado ser asimilado para la educación básica primaria, con bastante lentitud, y no en todas las escuelas que a cabalidad conocen el modelo.

Cuando en el modelo de formación de competencias ciudadanas se hace mención al propósito de una convivencia pacífica y digna, la referencia de estos dos

adjetivos proviene de las políticas de una educación para el reconocimiento y el respeto de los Derechos Humanos, y así mismo para la promoción de una preparación orientada a la participación democrática en el escenario de la ciudad. Esta es la razón principal que fundamenta el establecimiento de los estándares de competencias ciudadanas¹².

Los estándares básicos de competencias ciudadanas, son a la vez directrices, objetivos e indicadores asignados a cada nivel de la educación básica primaria y secundaria, en consideración de las habilidades que espera formarse en los estudiantes que participan en los cursos en que se subdividen dichos niveles, según aquello que sus condiciones de desarrollo psicológico les permita asumir y aprender.

El trabajo que se plantea en el ejercicio formativo del cual da cuenta el presente informe, toma como marco de referencia los planteamientos conceptuales que fundamentan y definen los estándares básicos de competencias ciudadanas, para formular un esquema similar de competencias a trabajar aquí según los objetivos planteados en tal ejercicio, pertinentes a su vez a la temática de mediación y resolución pacífica de conflictos. En el esquema de competencias adaptado a este trabajo, aunque se replantean los estándares en virtud de los objetivos trazados como pasa a ilustrarse en el cuadro que se expone a continuación, se conservan también el concepto de competencia en tanto su definición de habilidad que combina el saber con el saber hacer, y así mismo las categorías asociadas al concepto de competencia, categorías tales como tipo de competencia e indicador de logro de la misma. El siguiente cuadro explica este planteamiento:

¹² Ministerio de Educación Nacional de la Republica de Colombia. (2004). "Estándares básicos de competencias ciudadanas", Serie Guía No. 6.

Tabla 1. Esquema de Competencias Ciudadanas Aplicado a Procesos de Mediación y Resolución Pacífica de Conflictos

Competencia Específica	Tipo de Competencia	Definición	Indicador de Logro
Capacidad de escucha y comprensión	Competencia Cognitiva (Habilidad de Pensamiento)	Habilidad que manifiesta un interlocutor para concentrar la atención y la escucha en las razones y los argumentos expuestos por otra persona, de tal manera que le sea posible la respectiva comprensión de los mismos, al punto de poder explicarlos de manera consistente con quien los expuso.	El adolescente es capaz de escuchar y reproducir de manera comprensible y en acuerdos con su interlocutor, los argumentos y las razones expuestas por este último.
Capacidad de exposición argumentativa	Competencia Comunicativa (Habilidad Expresiva)	Habilidad de comunicar ideas asertivas basadas en argumentos razonables, mediante un lenguaje preciso, coherente, consistente y claro.	El adolescente expone sus ideas mediante un discurso preciso y comprensible, haciendo uso para ello de argumentos que le permitan sustentar las razones de su punto de vista.
Reconocimiento de la dignidad del interlocutor	Competencia Emocional (Habilidad en la Regulación de Impulsos)	Habilidad para controlar la impulsividad emocional inherente al conflicto, en virtud del reconocimiento	El adolescente no hace uso de insultos u otro tipo de vulneración contra su interlocutor, sino que mantiene

Competencia Especifica	Tipo de Competencia	Definición	Indicador de Logro
		del respeto que se le debe a la dignidad del interlocutor.	la discusión centrada en una diferencia de ideas.
Reconocimiento y tolerancia de la perspectiva ajena	Competencia Cognitiva (Habilidad de Pensamiento)	Habilidad para descentrarse cognitivamente de la perspectiva propia, y ser capaz de ver en forma crítica los argumentos y las razones propias.	El adolescente reconoce que las ideas propias son producto de un punto de vista propio, y que el mismo es susceptible de encontrarse equivocado y por ende en forma argumentativa, verse superado por las ideas del interlocutor.

13, Ministerio de Educación Nacional de la Republica de Colombia. (2004). "Estándares básicos de competencias ciudadanas", Serie Guía No. 6.

Esta formulación de competencias específicas, ha brindado el lineamiento conceptual y pedagógico que ha direccionado el trabajo de formación de mediadores, al igual que ha servido a los mismos como marco de referencia en el proceso de asumir las acciones propias de su rol. También ha sido útil para dar lugar y sentido práctico al marco legal que acompaña y en el que se apoya este trabajo, el cual será abordado y explicado en el apartado correspondiente.

1.3 APORTES DEL TRABAJADOR SOCIAL A LA EDUCACIÓN DE MEDIADORES ESCOLARES PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS

A modo de conclusión, resta explicar la manera en que todos los conceptos aplicados en la fundamentación de esta práctica y delimitados en las precisiones del presente apartado en este documento, se articulan en una experiencia educativa de orden práctico y de orientación basada en un enfoque pertinente al quehacer del Trabajo Social.

Las instituciones educativas que asumen, bajo la aprobación del Ministerio de Educación Nacional, la tarea de impartir enseñanza en los niveles de formación preescolar, básica primaria y básica secundaria, independientemente de su carácter de institución pública o privada, contemplan en sus planes educativos la implementación de cátedras relacionadas con la ética, la urbanidad y la convivencia basada en normas de acuerdo social; en algunas de dichas instituciones estas temáticas cuando no corresponden a cátedras específicas, se aplican entonces como estrategias complementarias y transversales en los planes de educación formal.

Estas cátedras o estrategias complementarias por lo general quedan resumidas a talleres que realiza el personal de apoyo de las labores educativas en las

instituciones, es decir psicólogos, trabajadores sociales o personal de orientación religiosa, o también a clases que se suman al pensum curricular y que los estudiantes toman como una asignatura académica.

Ahora bien, los avances en los esfuerzos realizados por educar para la ciudadanía han puesto de manifiesto que tales talleres y cátedras, no han resultado ser las formas más idóneas para el logro de las metas propuestas, esto muy seguramente obedece a que la ciudadanía no es un ejercicio que se aprenda mediante lecciones académicas o actividades aisladas de un contexto vivencial en el espectro mental del estudiante. Es entonces ante esta situación cuando surgen preguntas que plantean la reflexión acerca de aquello que se enseña en la educación ciudadana, e igual de importante dónde y cómo se enseña¹³.

Ya en parte la PDZ ofrece algunos aportes para responder satisfactoriamente a estas cuestiones, y de hecho como ya se ha mencionado, este es el fundamento teórico para la tarea propuesta; sin embargo, la PDZ es un lineamiento de carácter pedagógico, y aún deja sin ilustrar los aportes que en la formación de mediadores para la resolución pacífica de conflictos, suma tanto de manera principal como complementaria, la inclusión del ejercicio de un Trabajador Social.

A continuación, se procede entonces a especificar un conjunto de tres aportes concretos que en lo pertinente y exclusivo de su formación, ofrece un profesional en Trabajo Social en la formación del tipo de mediadores que en este contexto se pretenden desarrollar.

Aporte Número 1:

- Identificación de escenarios de construcción social:

¹³Reflexión basada en: Palabras del Ministro de Educación Nacional, Francisco José Lloreda Mera, Encuentro Internacional de Educación Ciudadana. Bogotá, Octubre 18 de 2001

Aunque por definición las aulas de clase son un escenario estrictamente formativo, esta condición no incluye necesariamente la educación ciudadana, ya que los escenarios que ofrecen las aulas de clase responden prioritariamente más a cuestiones de orden académico que a cuestiones de formación social. Los Trabajadores Sociales que se han involucrado en esta labor pedagógica de educar mediadores, se han visto en la tarea de identificar cuáles son los escenarios mejor dispuestos para la ejecución de la tarea asumida, y es en este ejercicio que se ha llegado a la conclusión de que el mejor espacio a trabajar con este propósito lo constituyen las zonas de interacción social de las escuelas¹⁴.

Los patios de descanso, las zonas de juego, los comedores escolares, y hasta los eventos de participación en actividades de convivencia, son, por lo general, entendidos como espacios inherentes a las actividades escolares, pero a la vez sin mayores posibilidades de ofrecer oportunidades de importancia para la formación propiamente dicha. Para el quehacer del Trabajo Social por el contrario, estos espacios adquieren una connotación bastante diferente, pues un análisis detallado de los mismos con esta perspectiva devela que es allí donde se da la convivencia diaria y espontánea de los estudiantes con sus pares y con sus figuras de autoridad, por tanto son estos los escenarios donde se gestan los conflictos, donde las competencias ciudadanas y las normas de convenio social tienen un sentido práctico, y por supuesto donde se construye el tejido social puesto que allí se aprende la lógica favorable o desfavorable para la coexistencia en la convivencia ciudadana.

Bajo este criterio, los escenarios mencionados han sido identificados para el Trabajo Social no como simples espacios adheridos a la escuela donde se hace educación complementaria, sino donde se educa esencialmente para la ciudadanía y con lo cual puede responderse a la pregunta por los contextos

¹⁴CHAUX TORRES, Enrique; RUIZ SILVA, Alexander. “La Formación de Competencias Ciudadanas”. P.70 – 75. 1ª edición de mayo de 2005. Publicada por la Asociación colombiana de facultades de educación – Ascofade. Bogotá D.C. Colombia.

precisos para la intervención. Gracias a esta identificación, puede delimitarse un espacio de intervención diferente al espacio de trabajo del personal docente, de los psicólogos o del personal de apoyo religioso, de tal manera que la labor del trabajador social no viene aquí a interferir con un trabajo ajeno a su área de intervención, sino complementario con el de este otro personal de apoyo educativo.

Aporte Número 2:

- Creación de redes vinculantes:

Antes ya se ha llamado la atención sobre el aspecto de que en el conflicto escolar, los agentes involucrados no solo son los estudiantes ya sean estos niños o adolescentes, sino que también los padres de familia y los profesores son agentes importantes a considerar; por consiguiente, las opciones de intervención que ofrece el trabajo social en lo pertinente a la resolución de conflictos escolares, tienen un rol de significativa relevancia en materia de la creación de redes vinculares.

En la perspectiva del Trabajo Social es indispensable que existan procesos vinculantes para la formación de mediadores entre sí, ya que esta labor de mediación debe en esencia contribuir no solo a la educación escolar, sino más importante aún a la educación de agentes sociales que trabajen en conjunto para crear condiciones de convivencia pacífica. En este aspecto, los Trabajadores Sociales ejercen una labor exclusiva de los profesionales en su área, ya que son facilitadores de condiciones de integración para la construcción del tejido social y, en este sentido, no solo se convoca al padre de familia como un espectador de la educación que recibe su hijo en la escuela, o al docente como un formador a quien mediante el Trabajo Social se apoya en su labor, sino que se incluyen como agentes susceptibles de ser formados, y por ende se integran con los estudiantes

en función de un mismo objetivo, que para este caso se ve representado en la convivencia ciudadana.

La mayor ventaja que en la perspectiva del Trabajo Social se plantea en la formación de mediadores aplicando la idea de redes vinculantes, consiste en que las habilidades de mediación no se restringen a un solo agente y a un solo espacio, sino que se proyectan en distintas personas y se hacen susceptibles de multiplicarse en escenarios diferentes a la escuela. Las redes vinculares promueven una conciencia de corresponsabilidad en torno a la construcción de tejido social, al punto de que ningún agente involucrado se perciba a sí mismo como un actor pasivo en la participación de dicha construcción. De esta manera, las habilidades de mediación las aprenden estudiantes, profesores y padres de familia, con la conciencia de que tales habilidades tienen no solo un sentido práctico y valioso para la aplicación en la vida cotidiana, sino que implican un ejercicio en el que todos los agentes participan ya que hay un objetivo mayor que les vincula entre sí de manera interdependiente¹⁵.

Aporte Número 3:

- Inclusión de una perspectiva política en la formación de mediadores:

La formación del Trabajador Social incluye la articulación de criterios políticos en el ejercicio de su profesión, por esta razón, cuando se hace referencia a los términos de construcción de tejido social y ciudadanía, se aborda también, de manera inevitable, el reconocimiento de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el respeto y la promoción del cumplimiento de la Constitución política Nacional y, así mismo, se contempla la participación basada en valores democráticos en los actos ciudadanos que aportan para la construcción política del país.

¹⁵CHAUX TORRES, Enrique; RUIZ SILVA, Alexander. "La Formación de Competencias Ciudadanas". P. 23 – 27. 1ª edición de mayo de 2005. Publicada por la Asociación colombiana de facultades de educación – Ascofade. Bogotá D.C. Colombia.

La formación de mediadores no presenta un desarrollo ajeno a esta influencia, y aunque el marco legal que se asume con tal propósito se explica con mayor detalle en el apartado que sigue a continuación, es importante señalar en este punto que en función de estos criterios políticos, se ha tomado por lineamiento de acciones formativas el marco de competencias ciudadanas que propone el Ministerio Nacional de Educación, de igual manera, que la enseñanza de habilidades para la mediación, reconoce como fundamento las dos cartas políticas citadas en el párrafo anterior.

Este es uno de los aportes más significativos posibles de brindar desde el ejercicio de la profesión del Trabajo Social, ya que en las condiciones en que se encuentra planteado el sistema educativo actual, son los Trabajadores Sociales exclusivamente los encargados de generar coyunturas para la formación ciudadana de carácter político al interior de las instituciones escolares, en tanto esta no es una tarea ejecutada por otro tipo de personal educativo.

2. LINEAMIENTOS LEGALES EN LOS QUE SE ENMARCO LA PRÁCTICA

En función de los propósitos de este informe, se tomaron, como marco legal, los principios de la Convención de los derechos del Niño, la Niña y el Adolescente, la Constitución Política, los Derechos de la Educación y el Manual de Convivencia del CSSJB, que se estiman indispensables considerar en relación a un necesario cambio de paradigma en la escuela en cuanto resolución de conflictos y derechos del Niño, la Niña y el Adolescente.

El ejercicio de formación de mediadores para la resolución de conflictos estuvo orientada a generar dentro de lo pertinente y de manera multisectorial la garantía y satisfacción de los derechos de los niños, entre ellos el de participar de manera activa generando desde sus propias necesidades las solución a sus conflictos, en un proceso donde fuera escuchado, tenido en cuenta, respetado, incluido y exaltado, como ejercicio de ciudadanía de los mismos.

Es así como, el o la Trabajadora Social como profesional de apoyo en el CSSJB, tuvo como punto de partida el principio de corresponsabilidad¹⁶, que atañe a la familia, la sociedad y el Estado (incluido el colegio como espacio representativo en la satisfacción del derecho a la educación) en relación a los derechos universales y especiales que los niños tienen en su condición de personas en desarrollo. Por tal razón busca que el colegio se haga partícipe y protagonista de este compromiso, pero para que esto sea factible, debe dimensionarlos como sujetos activos de derechos, en un sentido abarcativo de los mismos y a lo largo de todo su crecimiento, en especial en aquellos años en donde el derecho a la educación recae en sus aulas.

¹⁶ Constitución Política de Colombia de 1991. Artículo 44.

El colegio como receptor de jóvenes de escasos recursos debió visualizarlos de manera totalizante, sin exclusiones en relación a las necesidades insatisfechas, no como objetos a los que se debe proteger; ni mucho menos acogerlos dentro de la concepción inadecuada que tiene de ellos la sociedad como “menores desprotegidos” que necesitan de “supervisión y protección” sino como sujetos plenos de derechos; con derecho a educarse en un ambiente tolerante e integral, donde sea tenido en cuenta, y escuchado, donde los conflictos sean tomados para su desarrollo personal y no como el problema .

La Convención de los Derechos del Niño, señala que los niños, niñas y adolescentes son personas a quienes por el hecho de serlo, se les reconocen y garantizan sus derechos fundamentales, contemplados también en la Constitución Política. “Son los derechos fundamentales de los niños y las niñas: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separado de ella, el cuidado, el amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos. Gozarán también de los demás derechos consagrados en la constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia.

La familia, la sociedad civil y el Estado tienen la obligación de asistir y proteger al niño para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos. Cualquier persona puede exigir de la autoridad competente su cumplimiento y la sanción de los infractores.

“Los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás”

(Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 44)

El niño tiene derecho a recibir educación, que será gratuita y obligatoria por lo menos en las etapas elementales. Se le dará una educación que favorezca su cultura general y le permita, en condiciones de igualdad de oportunidades, desarrollar sus aptitudes y su juicio individual, su sentido de responsabilidad moral y social, y llegar a ser un miembro útil de la sociedad.

El Interés Superior del Niño debe ser el principio rector de quienes tienen la responsabilidad de su educación y orientación; dicha responsabilidad incumbe, en primer término, a sus padres.

El niño debe disfrutar plenamente de juegos y recreaciones, los cuales deben estar orientados hacia los fines perseguidos por la educación; la sociedad y las autoridades públicas se esforzarán por promover el goce de este derecho.

(Convención De Los Derechos Del Niño. Principio 7¹⁷)

Además, la Convención reconoce que las necesidades de los niños y niñas son diferentes a la de los adultos, y por esta razón a los primeros se le reconocen otros derechos, como es el interés superior del niño, consagrado en su artículo 3, el que se eleva a la categoría de derecho.

“En todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño¹⁸”.

¹⁷ Declaración de los derechos del niño. Proclamada por la Asamblea General en su Resolución 1386 (XIV), de 20 de noviembre de 1959

¹⁸ CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO. [citado 9 mayo, 2013] Disponible en Internet: URL:<http://www.unicef.org/spanish>.

El llamado "interés superior del niño" significa que en caso de conflicto de derechos de igual rango, el derecho de prioridad del interés superior del niño, la niña y el adolescente prima sobre cualquier otro que pueda afectar derechos fundamentales del niño y la niña. Así, ni el interés de los padres, ni el de la sociedad, ni el del Estado pueden ser considerados prioritarios en relación a los derechos del niño y la niña.

Y en especial, todo acto legislativo, de autoridad o simplemente de alguien ha de considerarse y evaluarse desde el niño. Y por ello se dice que los niños tienen derecho a que antes que se adopten medidas que les vulneren sus derechos, se adopten aquellas que los promuevan y protejan.

Otro principio que constituye uno de los pilares de la Convención es el llamado principio de la autonomía progresiva del niño y la niña, contenido en su artículo 5.

“Los Estados Partes respetarán las responsabilidades, los derechos y los deberes de los padres o, en su caso, de los miembros de la familia ampliada o de la comunidad, según establezca la costumbre local, de los tutores u otras personas encargadas legalmente del niño de impartirle, en consonancia con la evolución de sus facultades, dirección y orientación apropiadas para que el niño ejerza los derechos reconocidos en la presente Convención”¹⁹.

Este se traduce en que ser niño no significa ser menos que un adulto, ser niño es, por el contrario, una forma de ser persona.

La Infancia ya no se conceptualiza como una fase de la vida definida por la carencia, a partir de las ideas de dependencia y subordinación hacia los padres u otras personas. Hoy, al niño se le define y considera según sus atributos y derechos ante el Estado, la familia o la sociedad.

¹⁹ *Ibíd.* P. 5.

Otro principio fundamental reconocido por la Convención, es el derecho de participación de niños, niñas y adolescentes, que se encuentra consagrado en el artículo 12.

1. Los Estados Partes garantizarán al niño que esté en condiciones de formarse un juicio propio el derecho de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que afectan al niño, teniéndose debidamente en cuenta las opiniones del niño, en función de la edad y madurez del niño.

2. Con tal fin, se dará en particular al niño oportunidad de ser escuchado, en todo procedimiento judicial o administrativo que afecte al niño, ya sea directamente o por medio de un representante o de un órgano apropiado, en consonancia con las normas de procedimiento de la ley nacional²⁰.

La norma establece, por un lado, el derecho del niño y la niña a expresarse libremente en toda cuestión que le corresponde, y por otro lado el deber del adulto a escucharlo y aprender de él. Alessandro Baratta²¹, señala que el ejercicio del derecho de ser escuchado, entendido como la realización del deber de los adultos a aprender de los niños y las niñas, puede ser considerado como una forma de participación por representación de éstos en la democracia política y/o en la social. Sostiene que el vínculo de comunicación y de reciprocidad entre adultos y niños y niñas, determina la calidad y la legitimidad de las decisiones que los adultos adoptan a nombre colectivo. Agrega que no hay edad del niño y no hay ámbito institucional o informal de las relaciones niños-adultos, en el cual la vigencia de este principio normativo sea menos intensa. Baratta afirma que el artículo 12 tiene vigencia como principio general de la Convención y, se refiere no solamente a la expresión verbal, a las opiniones, al juicio propio que el niño y niña puede

²⁰ *Ibíd.* P. 7

²¹ BARATTA, Alessandro. 1er. Curso Latinoamericano, Derechos de la Niñez y Adolescencia. San José. Costa Rica. 1999.

formarse y expresar, sino también a todos los signos de la experiencia, sean intelectuales o emotivos y a las necesidades del niño en cada edad y situación:

El derecho a ser escuchado, a la luz de los principios de la Convención, lo tiene también el niño nacido prematuro, para que el especialista perciba con el estetoscopio los signos de sus problemas vegetativos y de sus necesidades, así como el adolescente que pretende hacer sentir su voz en la escuela, a la hora de establecerse los contenidos y la metodología de la enseñanza. Y finalmente, el derecho del niño a ser escuchado, significa también el derecho a ser respetado en su capacidad de orientación autónoma comenzando con la esfera vegetativa, para llegar a la esfera intelectual y moral. No se trata, de negar el deber de los padres y los educadores de favorecer y acompañar el desarrollo fisiológico, afectivo, intelectual y moral del niño, sino de reconocer los límites que el cuidado y la función educativa encuentran allí, donde se convierten o pueden convertirse en procesos de manipulación, y en la represión de capacidades del niño y especialmente del niño pequeño²².

Es evidente la importancia que este principio tiene para el mundo educativo, el que parece desconocerlo en su planificación y prácticas.

La Convención sobre los Derechos del Niño en su artículo 29, establece que *Los Estados Partes convienen en que la educación del Niño deberá estar encaminada a: a) Desarrollar su personalidad, las aptitudes y la capacidad mental y física del niño hasta el máximo de sus posibilidades; b) Inculcar al niño el respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales y de los Principios consagrados en la Carta de las Naciones Unidas, c) Inculcar al niño el respeto de sus padres, de su propia identidad cultural, de su idioma y de sus valores... d) Preparar al niño para asegurar una vida responsable en una sociedad libre, con espíritu de comprensión, paz, tolerancia, igualdad de los sexos y amistad entre todos los*

²² *Ibíd.* P. 123

pueblos...

La Ley General de Educación Colombiana, haciéndose eco de los principios establecidos en la Convención en su artículo cinco, nos indica que la Educación esté encaminado hacia el desarrollo integral del educando es decir, que con la constante contribución y mediante la intervención pedagógica del docente se logra el pleno desarrollo de la personalidad, claramente establecido en dichos tratados.

2.1 DERECHO A LA EDUCACIÓN

En los siguientes Lineamientos, Pactos o Convenciones se puede inferir una definición universalista del derecho a la educación, pues en ellos se establece que este derecho no está destinado a un grupo social con una edad específica (niños o jóvenes), por el contrario acoge a toda la humanidad sin importar la edad.

“La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social: con ella se busca el acceso del conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura.

La educación formará al colombiano en el respeto a los Derechos Humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico para la protección del ambiente.

El estado, la sociedad y la familia son responsables de la educación que será obligatoria entre los cinco y quince años de edad y que comprenderá como mínimo, un año de preescolar y nueve de educación básica.

La educación será gratuita en las instituciones del estado, con perjuicio del cobro los derechos académicos a quienes puedan sufragarlos.

Corresponde al estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos; garantizar el adecuado cubrimiento en el servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo.

La nación y las entidades territoriales participaran en la dirección, financiación y administración de los servicios educativos estatales, en los términos que señale la constitución y la ley”.

(Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 67)

1.- “Toda persona tiene derecho a la educación

2.- Los estados partes en el presente protocolo convienen en que la educación deberá orientarse hacia el pleno desarrollo de la personalidad humana y del sentido de su dignidad y deberá fortalecer el respeto por los derechos humanos, el pluralismo ideológico, las libertades fundamentales, la justicia y la paz. Convienen, asimismo, en que la educación debe capacitar a todas las personas para participar efectivamente en una sociedad democrática y pluralista, logra una subsistencia digna, favorecer la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y todos los grupos raciales”.

(Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre derechos humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Artículo 13)

“Toda persona tiene derecho a la educación, la que debe estar inspirada en los principios de libertad, moralidad y solidaridad humana.

Asimismo tiene el derecho que, mediante esta educación, se le capacite para lograr una digna subsistencia, en mejoramiento del nivel de vida y para ser útil a la sociedad.

El derecho de la educación comprende el de la igualdad de oportunidades en todos los casos, de acuerdo con las dotes naturales, los méritos y el deseo de aprovechar los recursos que puedan promocionar la comunidad y el estado.

Toda persona tiene derecho a recibir gratuitamente la educación primaria, por lo menos”.

(Declaración Americana de los Derechos y Deberes del hombre. Artículo 12)

1. “Los estados partes en el presente pacto reconocen el derecho de toda persona a la educación. Conviene en que la educación debe orientarse hacia el pleno desarrollo de la personalidad humana y del sentido de la dignidad, y debe fortalecerse el respeto los derechos humanos y las libertades fundamentales. Conviene así mismo en que la educación debe capacitar a todas las personas para participar efectivamente en una sociedad libre, favorecer la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y entre todos los grupos raciales, étnicos o religiosos y promover las actividades de las naciones unidades en por del mantenimiento de la paz..”

(Pacto Internacional de los Derechos económicos, sociales y culturales. PIDESC. Artículo 13)

2.1.1 Características de la educación

- “Universal: porque todos tenemos el derecho al acceso a la educación, sin importar, raza, condición, sexo edad, clase social, religión.
- Es Indivisible, todos tenemos el derecho de gozar de este derecho, sin fraccionarlo, o reducirlo.
- Interdependiente: Todos los derechos se relacionan con el derecho a la educación, puesto que al gozar del derecho a la educación se debe garantizar los demás derechos fundamentales como la alimentación y la salud.”²³

ESTÁNDARES DE MEDICIÓN DEL DERECHO A LA EDUCACIÓN

“Disponibilidad: Significa que la educación es gratuita, debe estar a la disposición de todos y todas. La primera obligación del estado es asegurar que existen escuelas primarias a disposición de todos los niños y las niñas, lo que requiere de inversión para este derecho.

Accesibilidad: Es la garantía de acceso de la educación, se refiere a los programas de estudio, los métodos pedagógicos, y la cualificación de los maestros. El estado debe asegurar que todas las escuelas se ajusten a los criterios mínimos que ha elaborado y a cerciorarse de que la educación sea aceptable tanto para los padres como para los niños.

Adaptabilidad : requiere que la escuela se adapte a los alumnos, que la educación corresponda a la realidad inmediata de los niños, respetando su cultura, costumbres, religión , creencias y diferencias, así como las realidades mundiales en rápida evolución”²⁴.

²³ CORPORACIÓN COMPROMISO. Documento de trabajo-Escuela de Derechos Humanos. Exigibilidad del Derecho a la Educación. Bucaramanga, Julio del 2.005

²⁴ Ibíd. p.3

2.1.2 Fines de la educación De conformidad con el artículo 67 de la Constitución Política, la educación se desarrollará atendiendo a los siguientes fines:

1. El pleno desarrollo de la personalidad sin más limitaciones que las que le imponen los derechos de los demás y el orden jurídico, dentro de un proceso de formación integral, física, psíquica, intelectual, moral, espiritual, social, afectiva, ética, cívica y demás valores humanos.
2. La formación en el respeto a la vida y a los demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos, de convivencia, pluralismo, justicia, solidaridad y equidad, así como en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad;
3. La formación para facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación;
4. La formación en el respeto a la autoridad legítima y a la ley, a la cultura nacional, a la historia colombiana y a los símbolos patrios;
5. La adquisición y generación de los conocimientos científicos y técnicos más avanzados, humanísticos, históricos, sociales, geográficos y estéticos, mediante la apropiación de hábitos intelectuales adecuados para el desarrollo del saber;
6. El estudio y la comprensión crítica de la cultura nacional y de la diversidad étnica y cultural del país, como fundamento de la unidad nacional y de su identidad;
7. El acceso al conocimiento, la ciencia, la técnica y demás bienes y valores de la cultura, el fomento de la investigación y el estímulo a la creación artística en sus diferentes manifestaciones;

8. La creación y fomento de una conciencia de la soberanía nacional y para la práctica de la solidaridad y la integración con el mundo, en especial con Latinoamérica y el Caribe;

9. El desarrollo de la capacidad crítica, reflexiva y analítica que fortalezca el avance científico y tecnológico nacional, orientado con prioridad al mejoramiento cultural y de la calidad de vida de la población, a la participación en la búsqueda de alternativas de solución de problemas y al progreso social y económico del país;

10. La adquisición de una conciencia para la conservación, protección y mejoramiento del medio ambiente, de la calidad de la vida, del uso racional de los recursos naturales, de la prevención de desastres, dentro de una cultura ecológica y del riesgo y la defensa del patrimonio cultural de la Nación;

11. La formación en la práctica del trabajo, mediante los conocimientos técnicos y habilidades, así como en la valoración del mismo como fundamento del desarrollo individual y social;

12. La formación para la promoción y preservación de la salud y la higiene, la prevención integral de problemas socialmente relevantes, la educación física, la recreación, el deporte y la utilización adecuada del tiempo libre, y

13. La promoción en la persona y en la sociedad de la capacidad para crear, investigar, adoptar la tecnología que se requiere en los procesos de desarrollo del país y le permita al educando ingresar al sector productivo.

(Ley General de Educación. Ley 115 de 1994. Artículo 5)

3. MARCO LEGAL

En un trabajo que se plantee los propósitos y el abordaje poblacional que han sido planteados para esta práctica, el marco legal no solo debe encontrarse constituido por la mención de algunas normas consignadas en tratados internacionales o en una carta política, el marco legal en este contexto debe describir los criterios políticos que orientan dicha práctica, su fundamentación, y lo más importante, la manera en que se pretende lograr que estos criterios políticos tengan un sentido de aplicabilidad y de valor para la población que se interviene en forma pedagógica.

En este orden de ideas el presente Marco Legal, responde a tal exigencia mediante la propuesta implementada que se expone a continuación, dispuesta en dos partes de la siguiente manera: En primera instancia se ponen de manifiesto los tres criterios políticos básicos que tuvieron lugar en este trabajo, a saber, respeto por la dignidad, participación democrática, y actuación por el bien común; asimismo se procede también en este subapartado, a enseñar el fundamento legislativo que ofrece elementos argumentativos a los tres criterios citados. Continuando, se especifican los principios de la propuesta educativa que sirvieron en la implementación del marco legal utilizado, y por la cual la población intervenida fue concienciada al respecto de los criterios políticos ilustrados.

3.1 CRITERIOS POLÍTICOS BÁSICOS

- Respeto por la Dignidad:

El respeto por la dignidad es un criterio de acción política dirigido a regular los actos de convivencia social, el cual se encuentra basado en el principio de la igualdad y el principio de la no violencia. En un pacto de convivencia social, el principio de la igualdad implica que todas las personas se reconozcan unos a otros como iguales en tanto sujetos cohabitantes bajo los mismos derechos y deberes; por tanto, establece que todas las personas independientemente de las diferencias circunstanciales que surgen de la condición social, las creencias, la raza o la afinidad ideológica, permanezcan en una condición de igualdad en la que no debe existir tipo alguno de exclusión en materia de derechos y deberes, por causa específica de tales diferencias. En cuanto al principio de la no violencia, este se encuentra ligado con el de la igualdad, en tanto establece en un pacto social la tolerancia ante la diferencia, una tolerancia que se manifiesta en el rechazo y la abstención de las prácticas violentas en contra de las personas que en uso de sus derechos y sin trasgredir sus deberes, profesan creencias, ideologías o conductas diferentes a las profesadas ya bien sea por la mayoría o la minoría de sus pares.

De esta manera, el respeto por la dignidad conduce a reconocer el derecho a la diferencia sin consecuencia de exclusión, discriminación o violencia por causa de tal diferencia; es decir, se reconoce y respeta la dignidad de la persona como sujeto partícipe plenamente de derechos y deberes constitucionales.

El fundamento legal que otorga legitimidad a este primer criterio incluidos sus dos principios de base, se encuentra consignado en dos pactos que poseen reconocimiento político y aplican a la regulación de la convivencia social, uno de estos pactos de carácter internacional y otro de carácter nacional.

En cuanto al pacto de carácter internacional, se hace referencia aquí a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, emitida por la asamblea general de la Organización de las Naciones Unidas el 10 de Diciembre de 1948, por la cual se sustenta en los tres siguientes artículos el respeto a la dignidad entendido este bajo la definición y principios expuestos:

Artículo 1 de la DUDH²⁵:

“Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.”

Artículo 2 de la DUDH:

“Toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Además, no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente, como de un territorio bajo administración fiduciaria, no autónomo o sometido a cualquier otra limitación de soberanía.”

Artículo 29 de la DUDH:

“1. Toda persona tiene deberes respecto a la comunidad, puesto que sólo en ella puede desarrollar libre y plenamente su personalidad.

2. En el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de sus libertades, toda persona estará solamente sujeta a las limitaciones establecidas por la ley con el único fin de asegurar el reconocimiento y el respeto de los derechos y libertades de los

²⁵ Todas las citas de esta Declaración en adelante han sido tomadas de: <http://www.un.org/es/documents/udhr/>

demás, y de satisfacer las justas exigencias de la moral, del orden público y del bienestar general en una sociedad democrática.

3. Estos derechos y libertades no podrán en ningún caso ser ejercidos en oposición a los propósitos y principios de las Naciones Unidas.”

A este mismo respecto, la carta política de la Constitución Colombiana representa el acuerdo de carácter nacional citado, tomando en concreto lo consignado en los siguientes tres artículos:

Artículo 1 de los Derechos Fundamentales en la Constitución Política de Colombia de 1991²⁶:

“Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.”

Artículo 13 de los Derechos Fundamentales en la Constitución Política de Colombia de 1991:

“Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptara medidas en favor de grupos discriminados o marginados.

²⁶Todas las citas de esta Carta Política en adelante han sido tomadas de:
<http://www.banrep.gov.co/regimen/resoluciones/cp91.pdf>

El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.”

Artículo 70 de los Derechos Sociales, Económicos y Culturales en la Constitución Política de Colombia de 1991:

“El Estado tiene el deber de promover y fomentar el acceso a la cultura de todos los colombianos en igualdad de oportunidades, por medio de la educación permanente y la enseñanza científica, técnica, artística y profesional en todas las etapas del proceso de creación de la identidad nacional.

La cultura en sus diversas manifestaciones es fundamento de la nacionalidad.

El Estado reconoce la igualdad y dignidad de todas las que conviven en el país.

El Estado promoverá la investigación, la ciencia, el desarrollo y la difusión de los valores culturales de la Nación.”

En los procesos de resolución de conflictos escolares como en los procesos de formación de mediadores para los mismos, el contenido de los pactos de convivencia o de las cartas políticas manifiesto en sus respectivos artículos, representan la idea concreta que en forma de consigna se pone al alcance de los agentes escolares como premisas que conducen al ejercicio de las competencias señaladas en el apartado anterior. Tanto en los estudiantes, como en los profesores y en los padres de familia, de manera explícita se hace constante énfasis en la importancia que tiene el reconocimiento de estas normas debido a su calidad de acuerdos que posibilitan la vida en comunidad; también se hacen explícitos señalamientos acerca del sentido político que tienen estas normas, y en este sentido del aporte que brindan para ordenar y reglamentar la vida en sociedad. Con la fijación de estas ideas y premisas tienen lugar de manera

consecuente las competencias ciudadanas, ya que son las acciones más apropiadas que responden de manera consistente al seguimiento de estos lineamientos políticos.

De esta , se crea en la perspectiva de los agentes escolares un vínculo que relaciona las ideas consignadas en los artículos citados, con las acciones de no violencia que determinan las competencias ciudadanas de carácter emocional y cognitivo, respectivamente referidas como Reconocimiento de la dignidad del interlocutor y Reconocimiento y tolerancia de la perspectiva ajena.

- Participación Democrática:

El criterio de participación democrática no solo está basado en el principio de igualdad, el cual es implícito e inherente a la estricta definición del concepto de democracia; hay otro elemento de base en este criterio que a la vez se articula y es resultante del principio de igualdad, este elemento corresponde a la equidad, manifiesta en la garantía y la libertad de participación.

Solo cuando hay garantías políticas de participación equitativa y voluntad de disposición para acatar tales garantías, es entonces posible la democracia en el orden pactado por una comunidad y al interior de la misma. Esta es la premisa que se pone en práctica en los procesos de resolución de conflictos escolares, al establecer explícitamente una norma política por la cual todos los agentes del conflicto independientemente de su postura, tienen garantías de ser escuchados y de defender sus argumentos mediante el dialogo, sin encontrarse en desventaja debido a que se asuma que una postura se encuentra arbitrariamente sobre la otra.

Este criterio también establece que dichas garantías debido a su procedencia y fundamentación en acuerdos políticos, son en esencia derechos y no privilegios a

los que se accede a través del mérito. De esta forma, la participación democrática da lugar a que las vías de hecho utilizadas de manera violenta y mediante la violencia, sean sustituidas por el derecho al dialogo, a ser escuchado, y a defender las posturas propias mediante los argumentos y no mediante las acciones impositivas o coercitivas.

La referencia concreta que se enseña como trasfondo de este criterio se encuentra consignada en los siguientes dos artículos de la Constitución Política de Colombia:

Artículo 41 de los Derechos Fundamentales en la Constitución Política de Colombia de 1991:

“En todas las instituciones de educación, oficiales o privadas, serán obligatorios el estudio de la Constitución y la Instrucción Cívica. Así mismo, se fomentarán prácticas democráticas para el aprendizaje de los principios y valores de la participación ciudadana. El Estado divulgará la Constitución.”

Artículo 67 de los Derechos Sociales, Económicos y Culturales de la Constitución Política de Colombia de 1991:

“La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social: con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura.

La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente.

El Estado, la sociedad y la familia son responsables de la educación, que será obligatoria entre los cinco y los quince años de edad y que comprenderá como mínimo, un año de preescolar y nueve de educación básica.

La educación será gratuita en las instituciones del Estado, sin perjuicio del cobro de derechos académicos a quienes puedan sufragarlos.

Corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos; garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo.

La Nación y las entidades territoriales participarán en la dirección, financiación y administración de los servicios educativos estatales, en los términos que señalen la Constitución y la ley.”

Como es posible observar en los artículos citados, la educación para la democracia y el reconocimiento y respeto de los Derechos Humanos, es un deber explícitamente asignado al Estado como garante del cumplimiento de deberes y derechos, a la escuela como entidad social más que como institución educativa, y la familia como núcleo de la sociedad; por consiguiente, el proyecto ejecutado mediante el desarrollo de esta práctica responde a las disposiciones de la norma constitucional, identificando un escenario que para este caso es la escuela, y una situación cotidiana que para el caso es la resolución de conflictos, que a su vez sirven a un plan de intervención pedagógica que integra estudiantes, profesores y padres de familia en torno de la enseñanza y la implementación de acciones que delimitadas por los marcos de competencias ciudadanas y fundamentadas en las normas constitucionales, promuevan las vías del dialogo en condiciones de participación equitativa y convivencia pacífica.

- Actuación por el Bien Común:

La normatividad consignada en los acuerdos y las cartas políticas que se han evocado en el presente documento, representa fundamentalmente el establecimiento de unas mínimas condiciones requeridas para la construcción de la convivencia al interior de los pueblos e incluso para la convivencia entre los mismos. Estas condiciones a su vez requieren de unos valores ideológicos y actitudinales que propicien el cumplimiento necesario de la normatividad fijada, pues bien, el criterio de la actuación por el bien común se entiende como uno de estos valores.

El criterio de actuación por el bien común obedece a un principio implícito en la proclamación y el establecimiento de las normas políticas, por lo tanto no precisa aquí de la citación de un artículo concreto que estipule su legitimidad, ya que al tratarse de un valor ideológico que posibilita el cumplimiento de la norma dicha legitimidad es de carácter axiomático. Esto a su vez significa que este criterio es un fundamento para el cumplimiento de la norma en sí mismo sin necesidad de una retórica argumentativa o de un pacto político que lo sustente, y por ende su lugar de manifestación debe referirse a la manera en que las personas asumen en sus acciones y actitudes el acatamiento de los criterios y artículos descritos en los puntos anteriores.

La disposición para la actuación por el bien común es el valor principal que se educa en la formación de mediadores, para que así ellos se conviertan en los principales promotores del mismo en los procesos de resolución de conflictos escolares en los que participan. El modelo de formación de competencias ciudadanas funciona y ofrece resultados a condición de la presencia de un componente actitudinal sobre el que recae un nivel de significativa importancia; para el trabajo educativo que tuvo lugar en esta práctica el criterio político en cuestión representó la manera de suplir este componente actitudinal, razón por la

que tuvo tanta relevancia en la formación de mediadores como en la promoción dirigida a la población en general involucrada en los escenarios escolares. Este último aspecto corresponde a la temática abordada en el siguiente apartado.

3.2 EDUCACIÓN EN CRITERIOS POLÍTICOS BÁSICOS

La formación de mediadores para la resolución de conflictos escolares obedecen la perspectiva del ejercicio del Trabajo Social a un último propósito, este no es otro que aportar elementos para la construcción del tejido social y la práctica de la convivencia pacífica, basada en el cumplimiento de políticas establecidas y orientadas para el bienestar y desarrollo de la comunidad en general. Ahora bien, como ya se ha explicado antes estos elementos se aportan mediante acciones pedagógicas precisas y considerando en ellas detallados criterios políticos.

En esta labor educativa se requiere que los participantes de la misma entiendan el propósito que se pretende, y a partir de ello le otorguen a los criterios políticos expuestos y a la práctica de las competencias ciudadanas el sentido de importancia que merecen, y asimismo, entiendan la relevancia que tiene incorporar en las acciones cotidianas todos estos lineamientos.

Este proceso de concienciar a la población abordada con el objetivo de que la intervención que se realiza tenga altas probabilidades de éxito, tuvo en concreto dos fases de implementación como se explica en las siguientes líneas:

La primera fase ha consistido en la socialización de una información básica, esta información se encuentra comprendida por las normas legales consignadas en las respectivas cartas y acuerdos políticos que se utilizaron como marco legal de este trabajo. En esta fase fue bastante importante que la población escolar en general no solo tuviera acceso a la exposición de dicha información, sino que entendiera a

fondo su significado y cuál es el propósito de acatarla. Esta labor fue esencialmente expositiva y aunque hubo espacios dedicados a la socialización directa y la explicación de los mencionados acuerdos políticos y sus respectivos propósitos, los principales medios de difusión de tal información han sido las vías de comunicación formales e informales, que la institución educativa cotidianamente usa para comunicar mensajes que interesan a la comunidad en general.

En consideración de que la trasmisión de información no es suficiente, en un proceso educativo, se implementó la segunda fase diseñada al margen de tal proceso. Esta segunda fase consistió en la intervención directa en la mediación y la resolución de conflictos escolares, tomando como referente de práctica para las acciones cotidianas la información impartida. Lo importante en esta fase fue lograr que el presente marco legal se enseñase en la práctica de tal manera que, para la población escolar, este pudiera traducirse en acciones cotidianas trascendiendo del escrito estipulado a los hechos concretos. Los resultados del proceso educativo fueron dándose en la medida en que estudiantes, profesores y padres de familia, iban asumiendo los lineamientos de las competencias ciudadanas y los criterios políticos como acciones más que como decretos, necesarias estas en la convivencia cotidiana y fuesen también siendo conscientes de que al implementarse generaban condiciones para la prevención de la violencia escolar y la promoción del dialogo, la tolerancia de la diferencia, y el reconocimiento de los deberes y derechos propios y ajenos.

4. CONTEXTUALIZACION DE LA EXPERIENCIA

4.1 CONTEXTO DE LOS HECHOS DE VIOLENCIA INTRAESCOLAR

A nivel nacional e internacional se han presentado hechos de violencia escolar que ponen en descubierto la grave problemática que viven los jóvenes y adolescentes, por mencionar los más relevantes y que causaron mella en los medios de comunicación de mayor difusión. Encontramos el hecho ocurrido en Denver- Colorado, donde dos estudiantes de la escuela de esta ciudad asesinaron a catorce compañeros y a uno de sus docentes, o el ocurrido en una escuela de las Islas Malvinas – Argentina, donde un joven mato a cuatro de sus compañeros e hirió a otro con una pistola²⁷

En nuestro país, lamentablemente la situación no es muy diferente, en lo corrido del año 2005 la Policía a nivel nacional, implemento una serie de medidas preventivas para llevar a cabo tanto en los colegios, como en las comunidades, medidas que posibilitaran la prevención de la violencia intrafamiliar, la violencia sexual, el porte de armas, la trata de personas, la violación de los Derechos Humanos, y el consumo de sustancias psicoactivas. Estas iniciativas de prevención buscaban en primera instancia que los niños, niñas, jóvenes y adolescentes no se involucraran en actos ilícitos como víctimas o como victimarios.²⁸

Estos hechos demostraban para la época, que los colegios no están capacitados contra la descomposición social y la violencia que sacude a las ciudades.

²⁷ EL PAIS. La violencia se cuela en los maletines escolares. Colprensa, Bogotá. (Disponible en internet) <http://elpais-cali.terra.com.co/paionline/nota> 12 de febrero 2006.

²⁸ Ibíd.

Según la *Encuesta Nacional de Jóvenes*²⁹, realizada en julio del 2000 por la Presidencia de la República de Colombia, en personas entre los 12 a los 26 años de edad; las peleas entre estudiantes, el uso de armas, las amenazas y las pandilla eran las preocupaciones más frecuentes de los muchachos, después de problemas como el alcohol y los embarazos no deseados.

4.2 PANORAMA LOCAL

En Bucaramanga, según reporte del primer distrito de Policía de Santander, en el año 2004 se decomisaron 295 armas blancas y 254 papeletas de marihuana. Siendo en esa época la ciudad del país donde más armas blancas se encontraron (118)³⁰. Los resultados que se obtuvieron luego de hacer esos decomisos (realizados en algunos planteles educativos), trajo consigo una labor de emergencia a emprender por parte de los Rectores de estos centros educativos, los cuales solo se apoyaron en medidas internas como los Manuales de Convivencia, ya que al estar expuestas ante los medios de comunicación como centros planteles permisivos, tuvieron que buscar soluciones inmediatas. Situación que no genero estrategias de fondo para la búsqueda de soluciones a esta problemática.

Por su parte, la Policía de la ciudad llevo a cabo para esta época planes operativos que tenían como objeto desarmar los colegios de la ciudad. Encontrando en la gran mayoría de los planteles que visitaron porte de armas blancas y de artefactos que disparaban balines.³¹

²⁹ COLOMBIA JOVEN. Presidencia de la República. Encuesta nacional de Jóvenes. Julio del 2000 Fecha de consulta en internet 12 de febrero del 2006. <http://www.col.pos-oms.org/juventudes/Situacion/2000/EDUCACION/EDU>

³⁰ EL PAIS. La violencia se cuele en los maletines escolares. Colprensa, Bogotá. (Disponible en internet) <http://elpais-cali.terra.com.co/paionline/nota> 12 de febrero 2006.

³¹ Ibíd.

Teniendo en cuenta este panorama, surgió un gran reto para los y las Trabajadores y Trabajadoras Sociales de esta época y las demás profesiones de las Ciencias Humanas y Sociales, respecto a la necesidad de generar procesos que apunten a la prevención de la violencia intraescolar, brindando elementos alternativos para la resolución de conflictos, vinculando, no solo las partes del conflicto, es decir los estudiantes, sino a la comunidad educativa en general, con el apoyo interinstitucional del contexto en particular.

4.3 POLITICA PÚBLICA

4.3.1 Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010 Estado Comunitario: Desarrollo Para Todos

El capítulo siete del Plan Nacional de Desarrollo *Estado Comunitario: Desarrollo para todos*, trata sobre las dimensiones especiales del desarrollo, este contempla dentro de la estrategia de fortalecimiento de la democracia, la importancia del concepto de formación en valores.³²

4.3.2 Plan Decenal de Educación

Este plan puesto en práctica en el año 1995, se constituyó como un instrumento para llevar a cabo el Derecho a la ciudadanía y las organizaciones sociales a participar democráticamente en la gestión y calidad de la educación.

El Plan Decenal de Educación presenta el tema de la Educación para la Convivencia, la Paz y la Democracia, detallándose como uno de los desafíos para la educación nacional, el fortalecimiento de la sociedad en general y la promoción de la convivencia ciudadana. Para tal efecto señalan la importancia de

³² PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2006-2010 estado comunitario: desarrollado para todos. <http://www.dnp.gov.co/paginas>.

construir reglas de juego y forjar una cultura y una ética que permita a través del dialogo, del debate democrático y de la tolerancia con el otro, la resolución de los conflictos.³³

4.3.3 Plan Decenal de Cultura y Conveniencia

En este mecanismo se hace referencia a la construcción participativa y descentralizada de Políticas Culturales de convivencia a nivel departamental y municipal. Lo cual implica convertir la apreciación de la diversidad en prácticas sociales, formas de actuar y de relacionarse sustentadas en el ejercicio de deberes y derechos ciudadanos.³⁴

4.3.4 Política Pública de Juventud

La Política Pública de Juventud está pensada con unos criterios estratégicos de actuación que respondan a la dignificación de la vida del joven, al libre desarrollo de la personalidad y a la libre expresión de actitudes y comportamiento que van configurando la identidad y las características particulares en la juventud, al reconocimiento de los derechos de las mujeres jóvenes, al impulso de los derechos étnicos y raciales de la juventud, al fomento de los respetos de la libertad de cultos de la juventud. ³⁵

4.3.5 Plan de Desarrollo Económico, Social y de Obras Públicas para Bucaramanga 2004-2007: Bucaramanga Productiva y Competitiva

³³ PLAN DECENAL DE EDUCACION (fecha de consulta en internet: 30 de junio del 2006).
[http : //www.mineducacion.gov.co/1621/article-85242.html](http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-85242.html)

³⁴ PLAN NACIONAL DE CULTURA Y CONVIVENCIA 2006-2010.(fecha de consulta en internet: 30 de junio del 2006) [http : //www.mincultura.gov.co/VBContent/newsdetails.asp?id:210&idcompany=](http://www.mincultura.gov.co/VBContent/newsdetails.asp?id:210&idcompany=)

³⁵ PROGRAMA PRESIDENCIAL COLOMBIA JOVEN. Política Nacional de Juventud: Bases para el Plan decenal de Juventud 2005-2015.p.58

Aborda la promoción de una cultura de paz, fundamentada según la UNESCO en su proyecto transdisciplinario, denominado *Hacia una Cultura de Paz*. Las estrategias dentro de esta cultura de paz persiguen la Promoción y Prevención en torno a los Derechos Humanos, Resolución Pacífica de Conflictos con la ayuda de los diferentes organismos que tienen dentro de esta labor estos elementos. Así mismo, este plan contempla como primer reto ampliar, fortalecer y consolidar la política social integral, dentro del sector educativo.³⁶

³⁶ ALCALDIA DE BUCARAMANGA. Plan de desarrollo económico, social y de obras públicas para Bucaramanga 2004-2007 *Bucaramanga productiva y competitiva* p. 6 y 10.

5. CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

5.1 ORIGEN DEL COLEGIO SALESIANO SAN JUAN BOSCO

El año 2001 el Padre Germán Romero Cifuentes rector del Instituto Tecnológico Salesiano Eloy Valenzuela sostuvo diversas conversaciones con la Alcaldía de Bucaramanga, con el Alcalde de Bucaramanga y con la Secretaria de Educación pensando en la viabilidad de un proyecto que brindara soluciones efectivas para los jóvenes de más bajos recursos.

El Padre dio inicio a los estudios correspondientes y se planteo la no conveniencia de crear una jornada del instituto, sino que la medida más viable era crear un nuevo colegio por el tipo de contratación que se iba a realizar con el estado ya que se trataba de una institución oficial.

La documentación necesaria fue realizada por el Padre quien después de un trabajo minucioso envió la documentación necesaria a la Secretaria de Educación donde hicieron las validaciones correspondientes.

Una vez tenida la viabilidad de la Secretaria de Educación, el Padre German delego la coordinación para iniciar la ejecución del proyecto a Manuel Hernán Rivera y German Alonso Jaimes acompañados por la Secretaria Martha Cecilia Mayorga; este fue el punto de partida donde los coordinadores iniciaron la tarea de realizar el Plan de Estudios y simultáneamente iniciar el proceso de matriculas.

Los estudiantes que se presentaron provenían de los estratos socioeconómicos bajos y la mayoría de ellos se reinsertan nuevamente al sistema escolar después

de desertar por pérdida de años a causa de la falta de recursos económicos y a su avanzada edad comparada con la reglamentada por curso.

A la vez, el carácter de enseñanza técnica que ofrece el Colegio Salesiano San Juan Bosco responde a las expectativas de los estudiantes lo cual se convierte en un fuerte incentivo ya que ven en el Colegio una buena alternativa porque la formación recibida es una base para su desempeño laboral.

El 12 de Marzo del año 2002 bajo la Rectoría del Padre German Romero Cifuentes, se da inicio a las primeras matriculas. A la vez se cita a los estudiantes por primera vez el martes 19 de marzo a las 2 PM para comenzar la primera jornada escolar.

5.1.1 El Colegio El Colegio Salesiano San Juan Bosco de propiedad de la sociedad salesiana inspectoria de Bogotá “se encuentra ubicado en el municipio de Bucaramanga en la avenida Quebrada Seca N. 11-85; su rector es el Padre Carlos Eduardo Guerra Gonzales”³⁷.

El CSSJB brinda educación de tipo formal con una modalidad presencial en la jornada de la tarde en las instalaciones del también salesiano Colegio Eloy Valenzuela. A partir de la resolución 02436 del 7 de Marzo de 2002 se crea el convenio Comunidad Salesiana y la Alcaldía de Bucaramanga para brindar a los jóvenes que no contaban con el acceso a la educación.

El Colegio Salesiano San Juan Bosco que brinda educación de calidad especialmente a 842 jóvenes de los estratos socioeconómicos 1,2 y 3 de diversas zonas del municipio. La enseñanza impartida tenía cinco modalidades, y son:

³⁷ Fuente: Proyecto Educativo Institucional. PEI. Modificado 2004 p. 4COLEGIO SALESIANO SAN JUAN BOSCO.

Talleres de mecánica industrial, taller de electricidad – electrónica, taller de telefonía, taller de sistemas y mantenimiento de computadores

5.2 MISIÓN, VISIÓN, CREENCIAS, FILOSOFÍA INSTITUCIONAL Y VALORES.

MISIÓN

“Brindar una formación integral de calidad a jóvenes de escasos recursos encaminándolos a desempeñar en el mundo del trabajo como líderes transformadores de su entorno social, o continuar en la educación superior siguiendo los lineamientos morales y la formación salesiana”³⁸.

VISIÓN

“Ser una comunidad educativa pastoral líder en la formación integral, competente y abierta a todos los cambios y transformaciones que la sociedad del siglo XXI exige, respetando siempre los hechos universales del hombre”³⁹

CREENCIAS

- Creemos en la formación cristiana como fundamento de una vida honesta.
- Creemos que desarrollando en el estudiante sus potencialidades puede llegar a ser un profesional competente.
- Creemos que cultivando valores en los estudiantes pueden llegar a ser personas de bien para la comunidad.
- Creemos que la especialidad prepara más al estudiante para enfrentarse a la sociedad.
- Creemos en un mejor vivir si hay educación integral.
- Creemos en la capacidad profesional de los docentes como garantía de una formación idónea y responsables para los educandos.

³⁸ *Ibíd.*, p. 21

³⁹ *Ibíd.*, p.21

- Creemos que los docentes deben tener una relación de respeto, confianza y acompañamiento con los estudiantes.⁴⁰.

5.3 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

Según la Propuesta Educativa Salesiana se ve a los jóvenes como parte de un contexto el cual está siendo afectado por distintas problemáticas sociales las cuales obstaculizan su buen desarrollo, por esta razón la filosofía salesiana planteada desde don Bosco se basa en la Teoría de la Acción Comunicativa ya que propone una alternativa fundada en el lenguaje y la comunicación, aquí se permite el encuentro de personas en busca de consensos los cuales propician un dialogo abierto para el buen desarrollo de las relaciones humanas.

Es así como se fundamenta el sistema preventivo el cual es una propuesta pedagógica y de vida que por medio de la caridad pastoral busca expresarse en el ambiente familiar y escolar. Este sistema afecta tanto a jóvenes como educadores en los aspectos de crecer desde dentro, caminar hacia el bien, ganar el corazón desde lo cotidiano y así crear la conciencia preventiva con amplias perspectivas que afecten de manera positivo el contexto en el cual se encuentren.

La preventividad en el maestro es una educación y una forma de vida que exige integridad humana, convicción cristiana, madurez humano cristiana, competencias profesionales y educación pedagógica, busca romper los antiguos paradigmas de educación como la improvisación, la rigidez, la inflexibilidad hacia una educación cargada de proyectualidad.⁴¹

⁴⁰ *Ibíd.*, p. 21

⁴¹ COMISION DE EDUCACIÓN PARA LA FAMILIA SALESIANA. CEFS. Propuesta Educativa Salesiana. PES. Documento de Trabajo. Iris. 1997.

5.4 VALORES INSTITUCIONALES

- Valoración de la persona y sentido de comunidad
- Amabilidad, espíritu de familia y sistema preventivo
- Comunión, participación y corresponsabilidad.
- Predilección por la juventud.
- Evangelización de las clases populares
- Sentido de iglesia
- Devoción a María auxiliadora
- Vivencia litúrgica sacramental
- Espiritualidad sencilla en lo cotidiano
- Adaptabilidad, flexibilidad y creatividad
- Solidaridad y compromiso por la justicia
- Audacia y concretes apostólica
- Optimismo y alegría
- Trabajo y templanza
- Dialogo y comunicación⁴²

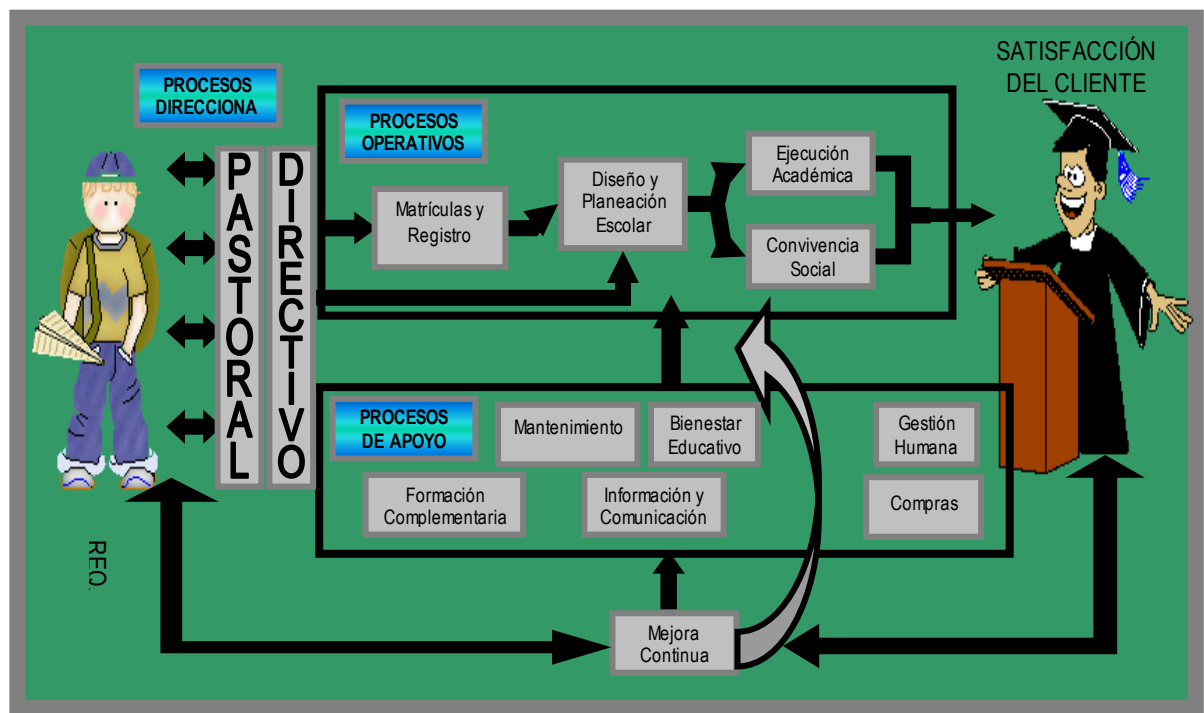
5.5 OBJETIVOS GENERALES

“Formar honestos ciudadanos porque son buenos cristianos. El sistema salesiano se fundamenta en una visión de fe que se expresa concretamente a través de la cercanía, el acompañamiento y la presencia solícita que convierte a los educadores y educadoras en signo del amor de Dios para los jóvenes y las jóvenes.

⁴² *Ibíd.*, p.16

Propiciar una educación integral según las enseñanzas de Don Bosco quien propone un programa: acoger a los jóvenes pobres, instruirlos impedir su ruina civil y moral y guiarlos en la adquisición de un arte que les permita ganarse honestamente el pan mediante el sistema preventivo”⁴³.

Figura 1: Mapa de procesos DEL CSSJB



FUENTE: LÓPEZ DOMÍNGUEZ, Liliana. Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad del CSSJB.

5.6 POLÍTICA DE CALIDAD

El Colegio Salesiano San Juan Bosco brinda una educación integral con énfasis técnico. Contamos con recursos adecuados y con un personal capacitado e idóneo que forman en valores y preparan a los estudiantes para una sana convivencia y desempeño profesional.

⁴³ Op. Cit. P:E:I p. 18

Estamos comprometidos con una continua mejora de los procesos del SGC lo que nos permite satisfacer los requisitos de nuestros clientes, entregando un servicio con calidad de acuerdo con la normatividad vigente y la filosofía Educativo-Pastoral-Salesiana.

5.7 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Brindar una educación integral con énfasis técnico.
- Garantizar recursos adecuados
- Mantener un personal idóneo y capacitado
- Garantizar la satisfacción de los clientes
- Formar en valores y preparar al estudiante para una sana convivencia.⁴⁴

5.7.1 ¿Qué son los salesianos? Salesianos, “nombre por el que son conocidos los miembros de la Pía Sociedad de San Francisco de Sales, así como, por extensión, esta congregación religiosa de la Iglesia católica (también conocida como Sociedad Salesiana de San Juan Bosco)”⁴⁵. Fue fundada a mediados del siglo XIX por san Juan Bosco en la ciudad italiana de Turín, con el objetivo de educar y formar a la juventud, especialmente a la más desfavorecida. Apoyada e impulsada por el papa Pío IX, recibió la aprobación apostólica definitiva de éste en 1869. En 1874 fue aprobada su Constitución (o reglas).

Su precedente más inmediato se remonta a 1845, año en que Juan Bosco, inspirado en los Oratorios de San Carlos Borromeo, estableció en Turín los Oratorios Festivos, en los que acogió a jóvenes que demandaban formación y enseñanza profesional para poder subsistir. Con este sencillo pero esencial reto, los salesianos iniciaron una incansable actividad que pronto se extendería por todo el mundo. Además de por sacerdotes, la congregación está integrada por

⁴⁴ DOMÍNGUEZ LÓPEZ, Liliana. Proceso del Sistema de Gestión de la Calidad. CSSJB. 2005.

⁴⁵ GARCÍA, Sergio. Comunidad Salesiana. [online]. Texinfo. [Madrid]: Google, Nov. 1999 [citado 6 marzo, 2006]. disponible en Internet: URL: <http://www.pastoralxjuvenil.org/aarticle.php?sid=200>.

miembros coadjutores y religiosos no sacerdotes, que centran su esfuerzo en promover la enseñanza primaria, la enseñanza secundaria y la formación profesional (en escuelas de artes y oficios, industriales y agrícolas, entre otras). Cuenta también con importantes editoriales y centrales catequísticas, dirigidas desde Turín por la Sociedad Editora Internacional. Además, entre sus fines destacan las obras de caridad, encauzadas de forma especial a través de internados y asilos para niños. Por lo que respecta a su “actividad misionera, ésta fue asumida por la Sociedad desde sus primeros años de existencia y así, en 1875, el propio Juan Bosco envió a los 10 primeros misioneros salesianos, dirigidos por Giovanni Cagliero, para la evangelización de la Patagonia argentina”⁴⁶. En la actualidad, los salesianos se encuentran diseminados por todo el mundo, ejerciendo una labor educativa, catequística y misionera de enorme importancia.

5.7.2 Proyecto Educativo Pastoral Salesiano

MISIÓN

Buscamos a través de la Propuesta Educativa Salesiana, contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los estudiantes, docentes, administrativos y padres de familia que hacen parte de nuestra comunidad educativa.

Damos prioridad a los jóvenes en situación de riesgo y pobreza; a través de la aplicación del Sistema Preventivo de San Juan Bosco, contribuimos a su crecimiento integral como buenos cristianos y honestos ciudadanos.

Haremos de nuestra labor la más efectiva, oportuna y satisfactoria para nuestra comunidad educativa salesiana ⁴⁷.

⁴⁶ *Ibíd.*, p.15

⁴⁷ COMISIÓN DE EDUCACIÓN PARA LA FAMILIA SALESIANA. CEFS. Propuesta Educativa Salesiana. PES. Documento de Trabajo. Iris. 1997. p. 15

VISIÓN

“Ser significativos para nuestra comunidad educativo- pastoral en la orientación del servicio educativo, asesorando, investigando y proyectando para asegurar la calidad de la educación y la promoción de una cultura solidaria y cristiana que les permita a los jóvenes ampliar y luchar por nuevas y mejores expectativas de vida para ellos y sus familias”⁴⁸.

OBJETIVO GENERAL

Garantizar a los estudiantes del Colegio Salesiano San Juan Bosco una formación integral que responda a sus necesidades y expectativas; les permita crecer a nivel espiritual, intelectual, familiar, social y comunitario como buenos cristianos y honestos ciudadanos. A través de la aplicación del sistema preventivo involucrar a docentes, administrativos y padres de familia en la consecución de un ambiente educativo y familiar adecuado y provechoso para toda la comunidad educativa salesiana.

5.7.3 Objetivos específicos Para una mayor y mejor cobertura de las necesidades de la comunidad educativa, se han delimitado cuatro ejes de trabajo con orientaciones específicas así:

- **DIMENSIÓN EDUCATIVO- CULTURAL**

OBJETIVO: “Desarrollar en los estudiantes la capacidad de asumir la vida en su integralidad en un contexto cultural, social y político potenciando en ellos sus facultades físicas, intelectuales y morales con el fin de que adquieran habilidades y destrezas para aprender a vivir juntos como pilar fundamental de la educación”⁴⁹.

⁴⁸ Ibíd., p. 15

⁴⁹ Fuente: PEPS. Comité Local Educativo Pastoral. CLEP. Diapositivas 7-9.

- **DIMENSIÓN EVANGELIZADORA CATEQUÉTICA**

OBJETIVO: “promover el desarrollo de la dimensión religiosa de toda la comunidad educativa pastoral a través del acercamiento litúrgico, la celebración de los sacramentos y el testimonio de vida como una respuesta a las nuevas exigencias educativas, culturales, familiares y sociales de nuestra comunidad **salesiana**”⁵⁰.

- **DIMENSIÓN VOCACIONAL**

OBJETIVO: “Generar en los estudiantes la necesidad de pensar en su futuro con responsabilidad y generosidad, incentivando en ellos la elaboración de su proyecto de vida y el mayor aprovechamiento de su formación técnica vocacional para la consecución de un futuro que les garantice satisfacción como buenos cristianos y honestos ciudadanos”⁵¹.

- **DIMENSIÓN DE LA EXPERIENCIA ASOCIATIVA**

OBJETIVO: “Forma al estudiantes salesiano como un ser social critico, identificado con la realidad de su colegio, familia y comunidad; con la capacidad de construir y mejor su entorno social a través de sus facultades personales, sociales y apostólicas y el acompañamiento solidario y animador de sus educadores”⁵².

5.8 CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONA QUE LA INSTITUCIÓN QUIERE FORMAR.

El colegio define y entiende como la imagen ideal o modelo que el colegio tiene y establece para quienes son, han sido o aspiran a ingresar al Colegio Salesiano

⁵⁰ *Ibíd.*, Diapositivas 8

⁵¹ *Ibíd.*, Diapositiva 9

⁵² *Ibíd.*, Diapositiva 9

San Juan Bosco de Bucaramanga y en su proceso de educación – formación, deben desarrollar unas actitudes, hábitos y valores que lo caractericen e identifiquen, en el contexto escolar, familiar y en su comunidad, como miembro activo de la sociedad, de acuerdo con la misión, la visión, la filosofía, los valores corporativos y demás fundamentos contemplados en el PEI

5.9 PERFILES

5.9.1 Perfil del Estudiante Salesiano

El estudiante del Colegio Salesiano San Juan Bosco debe ser:

Una persona íntegra y madura.

- Desarrolla su realidad personal, reconoce sus cualidades y limitaciones
- Forma su voluntad para decidir coherente y responsablemente.
- Desarrolla una adecuada autoestima.
- Valora su cuerpo y vive su sexualidad en el respeto y el autocontrol.
- Practica la libertad en la autonomía del bien común y la disciplina.

Un católico comprometido que da testimonio de vida.

- Acepta su propia vida como don de Dios.
- Escucha la voz de la conciencia y hace su opción por Cristo como camino, verdad y vida.
- Cultiva el valor de la oración personal y comunitaria.
- Desarrolla su sentido de pertenencia a la iglesia.
- Cultiva la devoción a Maria Auxiliadora.

Un ser social con madurez de participación.

- Desarrolla su capacidad de diálogo y comunicación.
- Reconoce el valor de los demás y acepta sus limitaciones.
- Cumple y reconoce sus deberes y derechos.

- Asume una actitud responsable hacia la conservación del medio ambiente.
- Valora a la mujer en su dignidad y en su vocación específica como madre, maestra, hermana, pareja y compañera.
- Valora a su familia como núcleo generador de amor y educación y se esfuerza por mantener su unidad y progreso.
- Un líder auténtico con su formación, familia y sociedad.
- Planea su vida con acciones que desarrollan su capacidad de líder.
- Practica el liderazgo con sus amigos por medio del buen ejemplo de su vida.
- Participa en mantener la unión de su familia.
- Pone sus cualidades al servicio de los demás.
- Se preocupa por ser más y mejor persona.
- Se preocupa por defender causas comunes a su grupo social con responsabilidad.
- Practica la doctrina católica con su servicio a los más necesitados y el amor al prójimo en todas las circunstancias.
- Gestor de su profesión como realización laboral y personal.
- Desarrolla su proyecto de vida desde la perspectiva del amor al trabajo y la calificación laboral como medio de progreso y desarrollo.
- Asume la formación técnica de los talleres como preparación para el mundo del trabajo, y ve en el taller una valiosa oportunidad de cualificarse para desarrollar su futura profesión⁵³.

5.9.2 Perfil del Docente Salesiano

El colegio considera que ser maestro es vocación, es llamado; y es llamada aquella persona que tiene cualidades excepcionales, que puede encargarse de una misión especial, trascendente y definitiva en el desarrollo de la humanidad. Es importante en el presente proyecto tener en cuenta esto, puesto que los docentes son los primeros llamados a resolver un conflicto, son los que tienen contacto permanente y directo con los alumnos.

⁵³ Cfr. Cuadro Fundamental de Referencia. Dicasterio de Pastoral Salesiana. Capítulo II. Julio 2003

A continuación se presenta el perfil con sus competencias:

- ❖ Gusta de la labor con los jóvenes porque:
 - Se acerca a la realidad del joven, especialmente la de nuestros destinatarios.
 - Comprende el mundo juvenil.
 - Es cercano y amable.
- ❖ Autónomo e interdependiente porque:
 - Toma decisiones acertadas.
 - Asume por convicción la filosofía Institucional.
- ❖ Creyente Católico porque:
 - Sigue a Jesucristo como modelo de vida.
 - Participa de los sacramentos de la iglesia, como expresión de su fe en la iglesia.
- ❖ Don de gentes:
 - Usa normas de Cortesía en su trato espontáneo.
 - Es apreciado por quienes conviven y labora él/ella.
- ❖ De buena apariencia física y trato amable:
 - Su lenguaje y expresiones son respetuosas y cordiales.
 - Viste con sobriedad y discreción.
- ❖ Profesionalidad:
 - Fundamenta su saber oficialmente con las respectivas constancias que certifican su profesionalidad.
 - Emplea metodologías de trabajo innovadoras y efectivas.
- ❖ Deseoso de búsqueda formativa:
 - Es inquieto por mejorar sus habilidades y capacidades.
- ❖ Tiene claro el mínimo de un proyecto de vida:
 - Manifiesta con sus actitudes, coherencia de vida.
- ❖ Organización familiar (modelo para otros):
 - Demuestra tener una vida familiar organizada y estable.
 - Asume la familia como la célula de la sociedad.
 - Manifiesta los valores de pertenecía y respeto a los demás⁵⁴

⁵⁴ Ibíd., p.38

6. FORMACIÓN DEL GRUPO PROMOTORES DEL BUEN TRATO

El grupo PBT, nació de las situaciones presentadas en el Colegio Salesiano San Juan Bosco, ya que la indisciplina, generada en la mayoría de los salones perturbaban el desarrollo de las clases, perdiendo el tiempo en los llamados de atención y causando molestias para los estudiantes y docentes que se encontraban en los respectivos salones.

De esta manera, se intentó lograr un acercamiento más real, sobre las realidades que afectan a los estudiantes del colegio y se dio a conocer un programa que se ajustaba a la filosofía salesiana y a los pilares de la resolución de conflictos teniendo en cuenta una solución que más favoreciera a los estudiantes de la institución.

La formación de este grupo se dio por escogencia, contando con la colaboración del Psicólogo Diego Fernando Peñalosa Carvajal y la Coordinadora de Bienestar Educativo. Se seleccionó a los estudiantes que estuvieran ejerciendo un liderazgo negativo; así se conformó el grupo con 75 estudiantes, y luego del tiempo transcurrido de práctica, el grupo se redujo a cuarenta estudiantes debido al retiro de algunos de ellos a causa de su poca pertenencia institucional, desinterés por las actividades extra clases que se realizaban en el colegio, por el proceso natural que sufren algunos grupos al momento de su formación y por razones de empatía o apatía las cuales repercuten en la cantidad de integrantes.

El proceso básico de formación se realizó en un tiempo de tres (3) meses, especificado en tiempo para las Practicantes de Trabajo Social, teniendo en cuenta que para el siguiente semestre, el Colegio contaría con nuevas practicantes, el programa estuvo programado para el año académico del Colegio; pero transcurrido estos tres meses los participantes tendrían la oportunidad de

multiplicar y evaluar los conocimientos adquiridos y los temas estudiados en otros alumnos del Colegio y empezarán a crear puntos de encuentro con otros jóvenes para seguir siendo parte del asociacionismo de promotores del Buen Trato.

El cronograma de actividades del proyecto PBT se realizó teniendo en cuenta las encuestas y sondeos que se llevaron a cabo con los estudiantes de los grados vinculados al proceso.

6.1 CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

El Centro de Bienestar Educativo del Colegio Salesiano San Juan Bosco, es uno de los campos asignados al área educativa, y fue creado el segundo semestre del 2003, desde este momento ha venido desarrollando procesos a favor de la comunidad educativa en general y desde la perspectiva de los derechos de la niñez en particular. Uno de estos procesos ha sido el de, promotores del Buen Trato (PBT).

El proyecto mencionado tuvo como objetivo mejorar la convivencia en el aula de clase y contó con la participación de 40 estudiantes, inicialmente, luego se redujo debido a que el programa no contó en sus inicios con una hora fija para su realización. Se incluyó al grupo a los comités de “asociacionismo”⁵⁵, teniendo en cuenta las sugerencias hechas por pasadas estudiantes en práctica; ya que, de esta manera, se podía garantizar que el grupo PBT tuviera una hora fija en sus reuniones y un espacio para llevar a cabo sus actividades y así empezar a trabajar en la propuesta.

⁵⁵ Los grupos de asociacionismo fueron creados a través del proceso de práctica del estudiante José Giovanni Sandoval, titulado “Asociacionismo, ejercicio de ciudadanía de los niños en el colegio salesiano San Juan Bosco de Bucaramanga”, con el cual se crearon los primeros comités de diversas expresiones, que van desde lo lúdico, cultural, deportivo, servicio social, protección a la comunidad y grupos apostólicos entre otros, y que buscan dar mayor participación autónoma del estudiante.

Para la ejecución de este proyecto se hizo necesario conocer las características de la población que estaría involucrada, y para ello se realizaron dos tipos de sondeos cuyos objetivos fueron, indagar la problemática estudiantil, docente y directiva del CSSJB (ver anexo 2, 3 y 4) y el método de marco lógico para conocer a fondo la problemática presentada en la institución.

A continuación se presenta la caracterización del grupo de docentes.

6.1.1 Docentes El Colegio Salesiano San Juan Bosco contaba (para el año de la práctica) con 29 docentes de los cuales 15 son mujeres y 14 son hombres; sus edades oscilan entre los 21 y 45 años, es una población muy joven; algunos con muy poca experiencia en docencia y con formación pedagógica que apenas se empieza a consolidar. Un aspecto a resaltar es que de los 29 docentes que integran el cuerpo de profesores, sólo 13 son licenciados, y los demás son profesionales no licenciados.

La mayoría de los profesores del colegio así como los directivos, consideran que la única alternativa para la solución de conflictos graves, son las medidas de carácter disciplinario, es decir, restrictivas, basadas en un sistema de sanciones estipuladas en el manual de convivencia; en busca de un único objetivo: mayor disciplina – mejor rendimiento académico.

Por su parte, otros profesores plantean tratar la indisciplina del Colegio Salesiano San Juan Bosco de una manera lúdica y pedagógica. Entre sus observaciones se encontró que consideran que Trabajo Social podría desarrollar, desde su formación profesional, “la promoción de valores tales como el respeto, la tolerancia, entre otros; además de tratar los alumnos más conflictivos, hacer

presencia caso por caso e indagar más a fondo la situación del estudiante para conocer por que se comportan mal⁵⁶.

A la luz de estas expectativas, los maestros del Colegio Salesiano San Juan Bosco, consideran necesaria la presencia del grupo PBT e ideal la iniciativa de las practicantes de Trabajo Social de implementar un espacio alternativo de resolución de conflictos, pues se detectó que el proceso que se lleva a cabo para solucionar los conflictos con los estudiantes, no da los resultados esperados.

Cuando se presenta un conflicto que el profesor no logre resolverlo en el salón de clase, lo remite a la oficina de convivencia del colegio, la cual, debido a la cantidad de casos de conflictos que son remitidos allí, no permite el espacio adecuado para hacer un verdadero diagnóstico del conflicto, que en realidad se reduce a redactar los descargos de los estudiantes en una ficha de remisión de casos y a imponer la sanción respectiva. Pero lo que sucede a continuación es que el conflicto no logra solucionarse sino que sigue latente y puede llegar a empeorar con consecuencias mucho más negativas, pues los estudiantes no quedan conformes ya que no son escuchados realmente como interlocutores válidos, no tienen la debida atención para llevar un proceso adecuado en el cual, no sólo se pueda llegar a una solución satisfactoria del conflicto, sino que también se les respeten los derechos a los estudiantes.

Asimismo, se involucró al personal directivo de la institución el cual estaba encabezado por el S. Carlos Eduardo Guerra Gonzáles, seguido de Yhair Marín Jaimes, S. Cristian Sánchez, Yeny Emilce Quintana y José Giovanni Sandoval.

Para las directivas institucionales los principales problemas en materia de convivencia que se presentan entre los alumnos son la falta de atención, de identidad, de tolerancia, de conocimiento y respeto por la diferencia. Todo esto

⁵⁶ Autor con la colaboración de los Docentes de la institución.

conlleva a que se exprese en los estudiantes un alto nivel de agresividad, que es alimentado por un medio ambiente que no propicia el diálogo.

Las directivas, igualmente, creen que el mayor problema entre el profesorado del CSSJB radica en la intolerancia, pues consideran que los maestros se dejan llevar por el estrés; esto se agrava si se tiene en cuenta que el diálogo y el reconocimiento por el trabajo del compañero no hacen parte, de manera constante, de las relaciones laborales de los docentes.

De acuerdo a lo indagado, los directivos del colegio consideraban entre las alternativas de solución el trabajar por la creación de un ambiente rico en valores, en donde Trabajo Social tendría una participación activa. Esta labor debe tener en cuenta los espacios ya creados (autonomía*, buenas tardes*, entre otras). Con la finalidad de que los jóvenes aprendan a hacer silencio, a interiorizar el mensaje tanto académico como espiritual de la filosofía salesiana.

Del mismo modo, piensan que capacitar a los docentes en temas como resolución de conflictos, comunicación y crecimiento personal ayudaría a menguar los roces entre los profesores. Esto concuerda con la clara finalidad expresada por la institución de propiciar ambientes saludables, no sólo para los docentes sino para toda la comunidad educativa, de manera que se mejore su calidad de vida y relaciones interpersonales.

Por último, las directivas plantean su mayor fortaleza en el factor humano y la propuesta educativa manejada, pero creen que su esfuerzo no es apoyado por los contextos de algunos alumnos; pues allí, a raíz de la situación económica y social, impera la fuerza, el grito, la orden. De aquí parte su mayor propósito el cual es

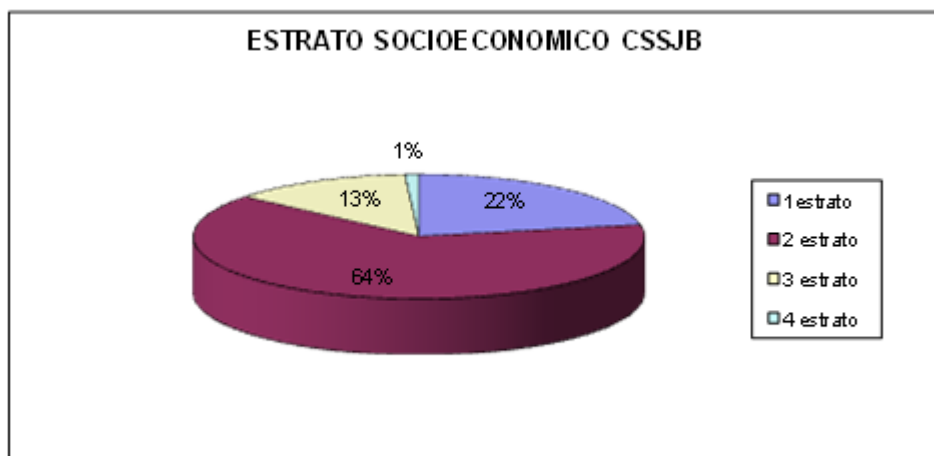
* Hora creada por el colegio los días viernes de la primera hora, donde los estudiantes trabajan en diferentes temas sin la presencia de los docentes.

* Formación en el patio antes de iniciar las clases, para dar a conocer los acontecimientos del día, y dejar una reflexión de un valor y un mensaje positivo para iniciar la jornada.

“formar, a pesar de las dificultades, buenos cristianos (tolerantes, incluyentes, respetuosos) – honestos ciudadanos”⁵⁷.

6.1.2 Estudiantes En el año de práctica año se encontraban matriculados 639 estudiantes de sexo masculino. Cuyas edades oscilaban entre los 10 y 18 años; pertenecientes a estratos socioeconómicos 1,2 y 3; esto debido al acuerdo firmado con la alcaldía municipal, en donde se buscaba ampliar la cobertura educacional precisamente con jóvenes de estos sectores de la ciudad.

Gráfica 1. Distribución por Estrato Socioeconómico de los estudiantes del Colegio Salesiano San Juan Bosco.



FUENTE: Base de datos. Colegio Salesiano San Juan Bosco. Febrero. 2006.

Los barrios de Bucaramanga en donde residían el mayor número de estudiantes del CSSJB son, entre otros: Girardot, Mutis, La joya, Campo hermoso, Alfonso López, Galán, El Nariño y barrios del norte de la ciudad (Juventud, Kennedy, Colseguros, Villa Rosa). Como se puede observar la mayoría de estos sitios

⁵⁷COLEGIO SALESIANO SAN JUAN BOSCO. Proyecto Educativo Institucional. PEI. Modificado 2004 p. 4

residenciales se encuentran apostados en la comuna 4, es decir en cercanías al plantel.

De acuerdo a indagaciones hechas con algunos alumnos y otras instancias institucionales, se han identificado que sus mayores fortalezas son: Que gran parte de los alumnos se encuentran vinculados en actividades deportivas, participativas, recreativas y demás, que benefician tanto al colegio como a los mismos estudiantes, ya que ayuda a elevar en ellos el sentido de pertenencia y aprecio hacia la institución.

Algo que es conveniente mencionar es la actitud respetuosa de gran parte del alumnado hacia el personal docente y administrativo de la institución. Los principales problemas dentro del colegio, de acuerdo con los estudiantes, son: intolerancia, indisciplina, manejo inadecuado de los conflictos y del uso de la comunicación y falta de motivación hacia actividades académicas. Además, los estudiantes manifiestan que algunos maestros son poco receptivos a sus posturas; es decir, consideran que necesitan de los profesores que estos mejoren su disposición de escucha y diálogo frente situaciones tanto académicas como disciplinarias que se presentan en el colegio.

De la misma manera, los estudiantes han identificado aspectos en los que consideran que deben mejorar, y estos son: el comportamiento, el reforzamiento en los valores, en especial el respeto y el dialogo tanto en el ámbito escolar como familiar.

6.2 CARACTERIZACIÓN DEL GRUPO PROMOTORES DEL BUEN TRATO

Al comienzo, los estudiantes se abstuvieron de participar de una manera activa, debido a que percibían que los integrantes de este grupo eran los que tenían

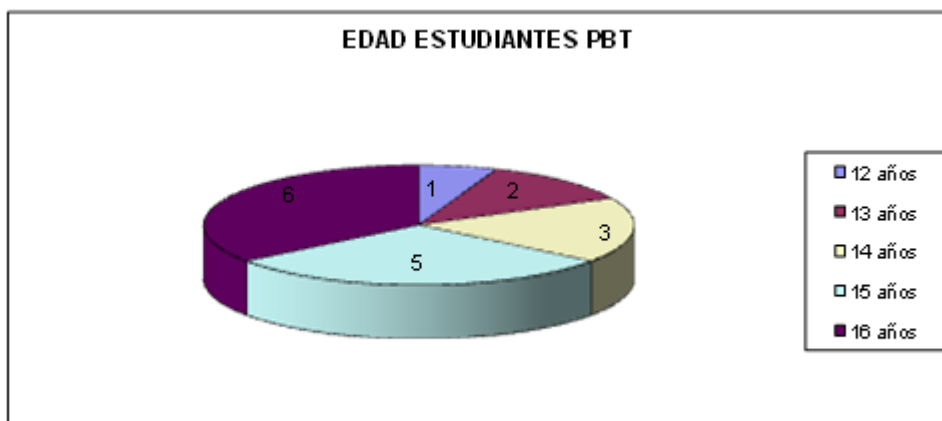
problemas de disciplina, por lo tanto, la convocatoria inicial no contó con una gran participación de estudiantes

Por esta razón, se procedió a realizar una nueva convocatoria, utilizando espacios tales como el descanso y los ratos libres que tenían los estudiantes durante algunas clases en las que los profesores se ausentaban, para incentivarlos a participar del proyecto PBT. En estos espacios de reconocimiento se dialogaba con los jóvenes acerca de la necesidad de promocionar e interiorizar los valores humanos como fundamento de la adecuada convivencia, así como el conocimiento de sus propios derechos.

La siguiente semana, los estudiantes que se presentaron para hacerse partícipes; pertenecientes a todos los grados. Llenaron el formato de inscripción, el cual permitió una caracterización más completa de los participantes del grupo. Posteriormente, se les dio a conocer el programa a desarrollarse, sus objetivos y posteriormente, se realizó un diagnóstico participativo en el que ellos expresaron, cuáles eran los problemas que tenía el colegio, y a partir de sus inquietudes, se estableció un cronograma de temas a realizar.

Por otra parte, el grupo estaba conformado por 20 estudiantes cuyas edades eran:

Gráfica 2. Distribución por edades de los estudiantes pertenecientes al grupo Promotores del Buen Trato.

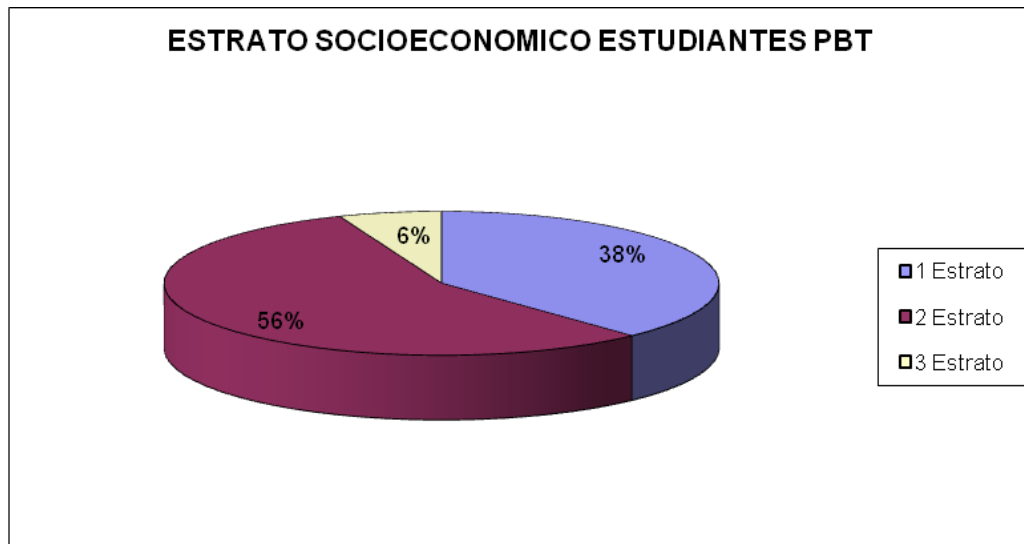


Fuente: ARIZA VIVIESCAS, Julia Fernanda. Encuesta sociodemográfica. Septiembre 2005.

Como se puede observar en el gráfico, la diversidad en cuanto a la edad de los participantes en PBT es amplia, siendo esta una gran ventaja, puesto que se le logra llegar a jóvenes que se encuentran en diferentes etapas de desarrollo; además de generar una preeminencia a la hora de trabajar con ellos y de multiplicar experiencias con los demás compañeros.

Por otra parte, el estrato socioeconómico del grupo PBT, se caracteriza por la presencia de niños y jóvenes de estratos 1 y 2, sin embargo, se encuentra la presencia, en menor número, de estrato 3. Los integrantes de PBT, en cuanto a estrato socioeconómico, son una muestra representativa de lo que sucede en el CSSJB (Ver Gráfico Estrato socioeconómico CSSJB)

Gráfica 3: Distribución por Estrato Socioeconómico de los Promotores del Buen Trato.

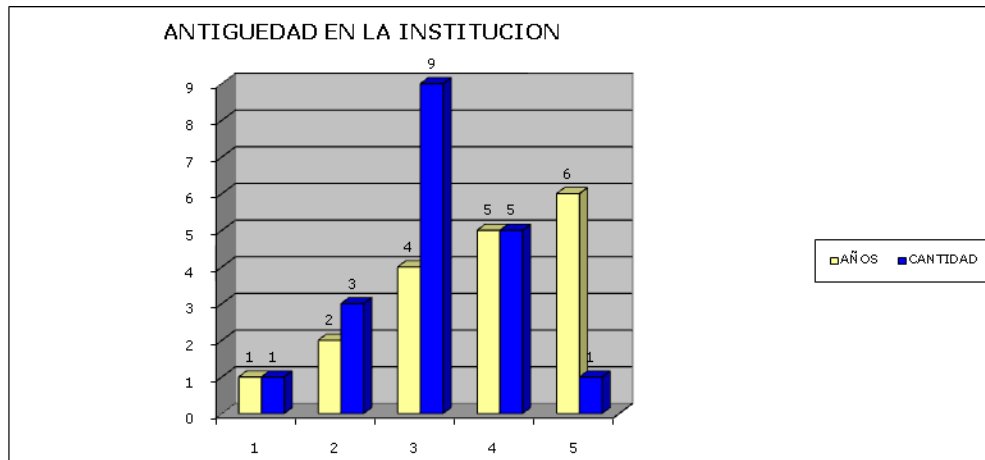


Fuente: ARIZA VIVIESCAS, Julia Fernanda. Encuesta Sociodemográfica. Septiembre 2005

La diversidad en cuanto al estrato permite conocer diversos puntos de vista cuando se trabaja un tema determinado, permite identificar imaginarios, valores, reglas, no solo en aquellos chicos que hacen parte del grupo, sino permite hacerse a una idea de lo que es el alumnado en general.

De igual manera, la antigüedad en la institución es una condición que ayuda y permite entender, hasta que punto, los estudiantes han vivenciado diferentes tipos de conflicto, han aprendido y visualizado las diferentes etapas por las cuales el colegio ha pasado. Además, el conocer y contar con estudiantes que han pertenecido mayor tiempo en la institución sirve para trabajar con todo aquello que estos jóvenes pueden aportar al proceso y a sus compañeros de grupo.

Gráfica 4: Distribución por Antigüedad en la Institución de los Promotores del Buen Trato.



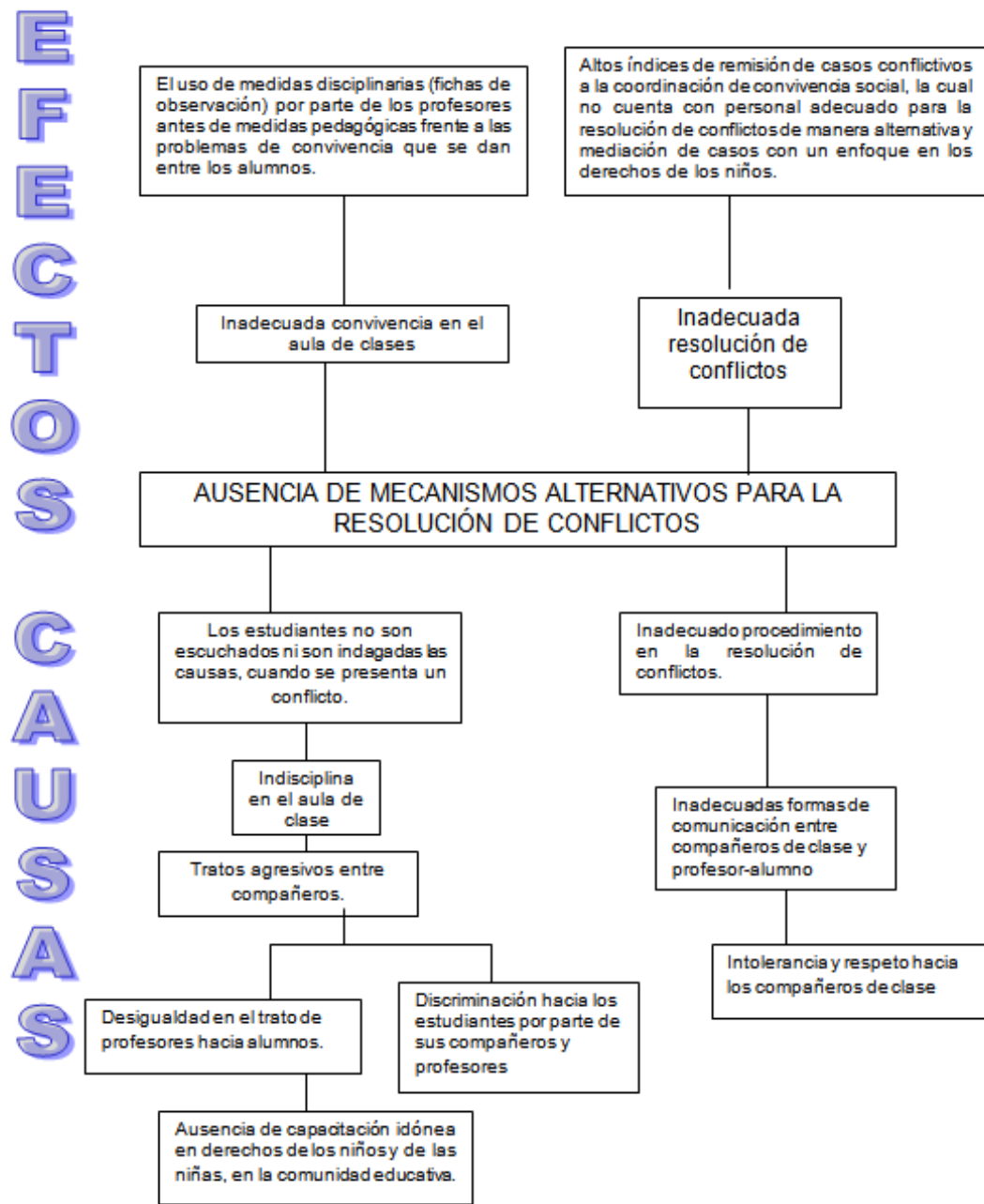
Fuente: ARIZA VIVIESCAS, Julia Fernanda. Encuesta Sociodemográfica. Septiembre 2005.

Por último, se puede decir que algunos miembros del grupo no han tenido un liderazgo positivo, evidenciado en algunos comentarios y anotaciones que hacen los docentes y pares cuando se habla del grupo Promotores del Buen Trato. Esta es la oportunidad de aprovechar el liderazgo, que poseen los promotores, el cual se le dio un fin que no está de acuerdo a las normas de convivencia.

Cabe aclarar que estos tipos de comportamientos, se podrían esperar de alguna manera, por las condiciones del contexto social en el cual se desenvuelve el niño; caracterizado por diversas culturas y tipologías familiares en las cuales se desarrollan, y que lo llevan a percibir su realidad tanto escolar como social de una forma similar o contraria que el resto de sus compañeros.

6.3 ÁRBOL DE PROBLEMAS DEL COLEGIO SALESIANO SAN JUAN BOSCO

Figura 2 Árbol de problemas del Colegio Salesiano San Juan Bosco



6.4 ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS

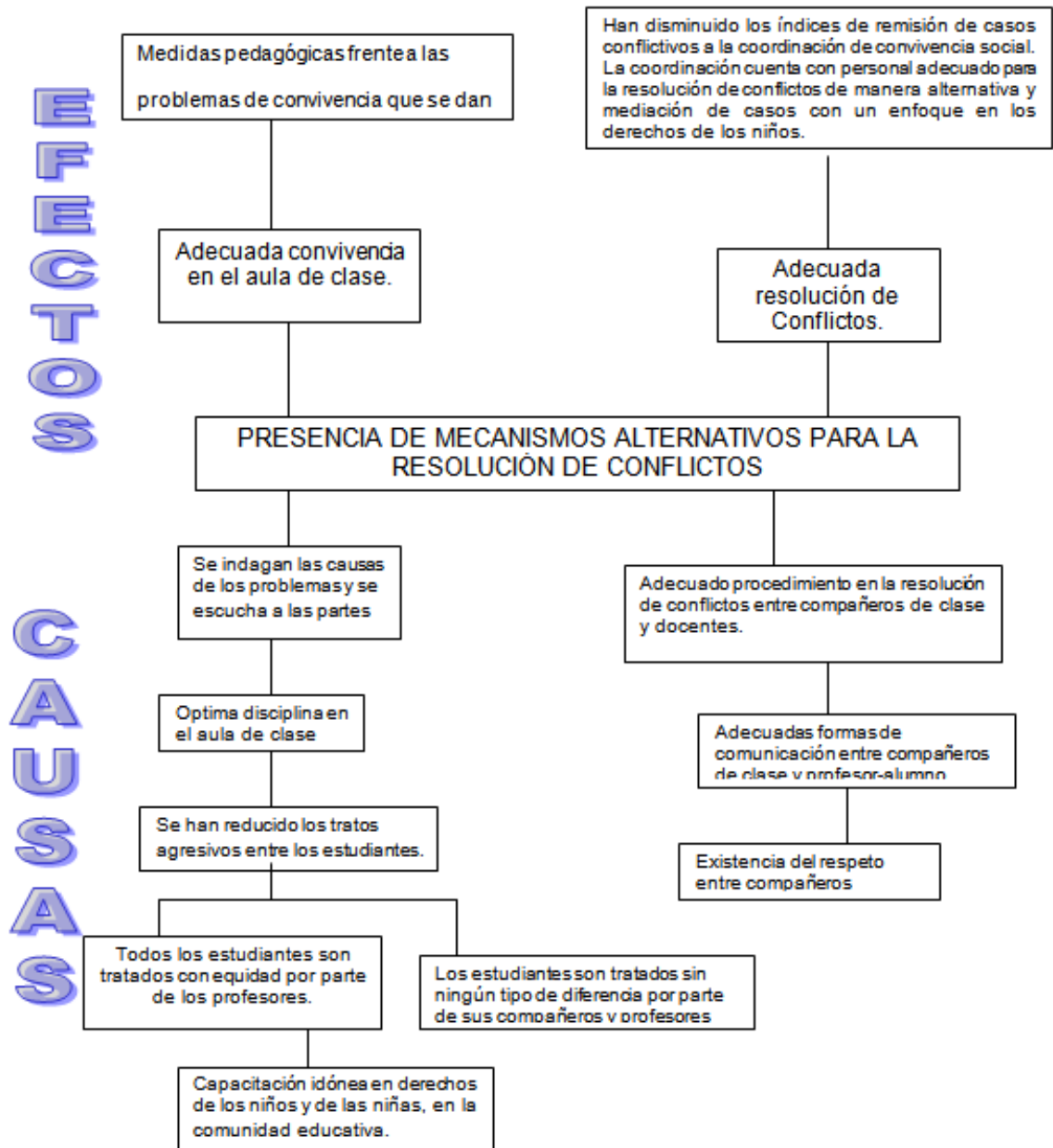
Con base en los objetivos propuestos en el programa Promotores del Buen Trato y los objetivos que se derivaron del árbol de problemas de la presente práctica, podemos concluir lo siguiente: el objetivo fundamental es la importancia de generar mecanismos alternativos para la Resolución de conflictos, para lo cual se debe persistir en la implementación de espacios de participación para los niños del CSSJB; continuar con el proyecto de PBT, permitir a los estudiantes tener un espacio alternativo para la resolución de los conflictos, lograr una participación activa y certera en la resolución de sus problemas, interactuar con los actores de la problemática, conocer sus puntos de vista frente a la situación y las posibles soluciones que los mismos actores dan a las problemáticas, y mejorar así la convivencia escolar en el CSSJB.

Por esta razón, el objetivo de crear espacios alternativos para la resolución de Conflictos, debe estar de la mano de la capacitación de los estudiantes de Promotores del Buen trato y de la comunidad educativa en general, en estrategias pedagógicas que les permitan llegar a acuerdos por ellos mismos optando por la mediación antes que el castigo o la amonestación, el diálogo antes que la oficina de Coordinación.

Lo que se pretendió con este trabajo de formación de mediadores es que los estudiantes adquirieran unas herramientas que le permitan mediar en sus propios conflictos, demostrando a la comunidad educativa que ellos son los principales actores del mejoramiento de la convivencia y que como tal se deben tratar, permitiéndoles el desarrollo personal y grupal.

6.4.1 Árbol de objetivos del colegio Salesiano San Juan Bosco

Figura 3. Árbol de objetivos del Colegio Salesiano San Juan Bosco



6.5 ANÁLISIS DE ESTRATEGIAS

Una vez realizado el diagnóstico, se pudo concluir que la mayor problemática presentada por esta comunidad educativa es el manejo inadecuado de conflictos, sumado a la ausencia de espacios alternativos para su resolución; esto trae como consecuencia la no resolución de los conflictos ya que, al ser percibidos por la institución como actos de indisciplina, se procede a imponer sanciones coercitivas simplemente, sin llevar un proceso adecuado, por tanto, se hace necesaria la creación de un espacio neutro y accesible para toda la comunidad educativa del Colegio Salesiano San Juan Bosco.

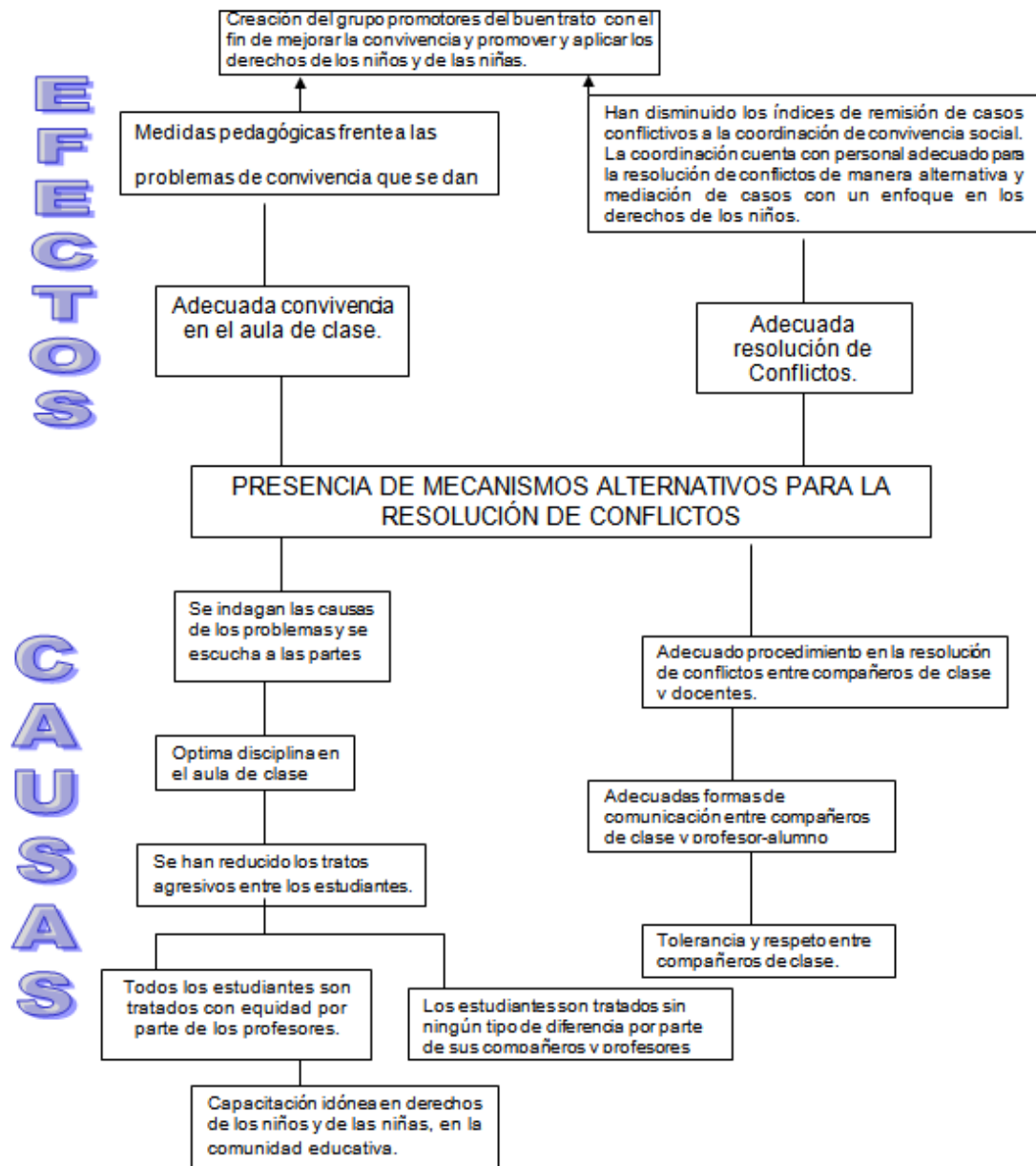
El propósito del grupo promotores del buen trato, no es competir con las otras dependencias encargadas de la disciplina en el colegio, por el contrario, lo que se busca es dar un apoyo propositivo, que ayude a mediar en los conflictos que a diario se presentan en el colegio.

Así se buscaba que el grupo PBT se pudiese convertir en una nueva dependencia que afianzaría la práctica de Trabajo Social en la Institución, contribuyendo al mejoramiento de las relaciones interpersonales en la comunidad educativa, y aportando a la resolución de conflictos tales como: La inadecuada forma de comunicación entre compañeros de clase y profesor-alumno, el trato irrespetuoso y agresivo entre compañeros, el uso de medidas disciplinarias por parte de los profesores antes que medidas pedagógicas

El grupo de Promotores del Buen Trato, trabajo en ese tiempo de practica a la luz de las normas internacionales que protegen al niño, como son sus derechos, para así ser un puente flexible entre el estudiante y la institución basados en un diálogo abierto.

6.5.1 Estrategia a seguir con el CSSJB.

Figura 4 Estrategia a seguir con el CSSJB.



6.6 MATRIZ DE PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

Tabla 2. Espacio alternativo de resolución de conflictos

<p>Objetivo general</p> <p>Lograr la participación activa de toda la comunidad educativa en la resolución de conflictos teniendo como base los derechos de los niños.</p>	<p>Indicadores</p> <p>El 90% de la comunidad educativa conoce y aplica los derechos de los niños</p>	<p>Factores externos</p> <p>Recursos y espacios existentes en el Colegio en pro de las actividades de mejoramiento de la comunidad educativa.</p>
<p>Objetivo específico</p> <p>Crear espacios alternativos para la resolución de conflictos en el CSSJB.</p>	<p>Indicadores</p> <p>Adecuación de una oficina y creación de un equipo impulsor de la misma, para la resolución de conflictos, antes de empezar el primer semestre del año 2006.</p>	<p>Factores externos</p> <p>Autorización por parte de las directivas del colegio para la readecuación de la oficina de Trabajo Social; de manera que pueda funcionar allí paralelamente el grupo de promotores del buen trato</p>
<p>Resultados</p> <p>Puesta en práctica del grupo de promotores del buen trato con el fin de mejorar la convivencia y promover y aplicar los derechos del niño.</p>	<p>Indicadores</p> <p>Al terminar la práctica estará establecido el grupo de niños y jóvenes del grupo promotores del buen trato.</p>	<p>Factores externos</p> <p>Continuación del proyecto promotor del buen trato por parte de las nuevas practicantes de Trabajo Social.</p>

OBJETIVOS EJECUTADOS	Actividades	Recursos	Factores externos
<ul style="list-style-type: none"> • Implementar campañas de difusión de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes en el CSSJB, con el fin de que cada estudiante sepa qué derechos tiene y los pueda exigir. • Reforzar en los estudiantes de PBT los valores y en mayor medida el respeto y la tolerancia, buscando disminuir los conflictos e el CSSJB. • Profundizar en el diagnóstico de la problemática de los estudiantes del CSSJB, para conocer su situación concreta y poder proceder de una manera adecuada. • Brindar talleres de 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 Talleres de resolución de conflictos, derechos de los niños y las niñas y valores a los estudiantes del CSSJB. • 2 Foros de Resolución de conflictos con los estudiantes de PBT, para conocer los problemas más comunes en el CSSJB. • 3 Jornadas de capacitación en derechos de los niños, comunicación y mediación a los Promotores del Buen Trato. • 2 Talleres sobre trabajo en grupo, para conocer los elementos de la convivencia. (no agredir al otro, aprender a comunicarse, a interactuar, decidir en grupo, valorar el saber cultural) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fondos para los costos de los talleres y capacitaciones 2. Medios audiovisuales y magnéticos. <ul style="list-style-type: none"> • Video beam • Televisores • DVD 3. Materiales para las actividades. <ul style="list-style-type: none"> • Marcadores • Cartulinas • Expógrafos • Archivadores • Escritorio • Computador • Afiches alusivos a los derechos humanos y de los niños y niñas 4. Personal de la Institución capacitado. 5. Medios de difusión 	<p>Apoyo e intervención interinstitucional e interdisciplinaria hacia los estudiantes.</p> <p>Apoyo de los padres de familia.</p> <p>Continuación de la práctica de Trabajo Social UIS.</p> <p>Continuación del convenio entre la comunidad salesiana y la alcaldía de Bucaramanga.</p>

<p>capacitación en Resolución de Conflictos a los estudiantes del grupo Promotores del Buen Trato, para que estos se conviertan en multiplicadores activos dentro de la comunidad educativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar a los docentes, psicólogos, coordinadores de convivencia, pastoral y directivos del CSSJB sobre la importancia de implementar el grupo de promotores del buen trato, como una dependencia de carácter interdisciplinario del cual todos ellos deben hacer parte. 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 Talleres de reflexión con los docentes para implementar el grupo con proceso de atención e intervención interdisciplinario haciéndose partícipe: Trabajo Social, Psicología, Pastoral, coordinador de convivencia social, y estudiantes del CSSJB, para generar alternativas de solución a los conflictos. <p>1 Jornada de Acercamiento y trabajo en equipo con la coordinación de convivencia social para la remisión de casos en estudiantes con dificultades disciplinarias.</p>	<p>masiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emisora salesiana • Cartelera de ORC <p>6. Papelería aprobada por SGC</p>	
--	---	---	--

7. EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN

Partiendo de los resultados obtenidos en el árbol de problemas del Colegio Salesiano San Juan Bosco, se concluyó como problemática la “*ausencia de espacios alternativos para la resolución de conflictos*”. Para esto se acudió al árbol de objetivos, desde donde se idearon las siguientes estrategias:

La primera estrategia que se implementó fue la realización de talleres pedagógicos, donde se le brindó a la comunidad educativa herramientas en pro de mejorar la convivencia estudiantil. Esto con el fin de capacitar a los estudiantes en técnicas de resolución de conflictos y derechos del niño.

La segunda estrategia que se propuso fue la creación de un grupo piloto de promotores del buen trato la cual operaría, no como una instancia para imponer sanciones a los infractores, sino como un medio de acercamiento entre las partes involucradas en un conflicto, con el objetivo único de resolverlo o crear una alternativa de solución, con la participación de los involucrados. De este modo, se pretende alcanzar unos instrumentos conceptuales, teóricos y prácticos en lo relacionado a la resolución de conflictos y al adecuado uso del lenguaje físico y verbal, con el objetivo de brindar conocimientos y pautas de conducta que permitan mejorar las relaciones de convivencia entre la comunidad educativa.

7.1 FASE DE DIAGNÓSTICO

1. Con el propósito de que el proyecto Promotores del Buen Trato, tuviera continuidad en el Colegio, la institución decidió que se siguiera pero que se hicieran algunos ajustes como ampliar el número de integrantes, así como su

constitución, para que no se restringiera sólo para aquellos con problemas de comportamiento, sino también para quienes quisieran trabajar en dicho grupo, pues se estaba comenzando a estigmatizar ese grupo como aquel al cual pertenecían los estudiantes con problemas de disciplina.

2. Debido a que el colegio contaba con horas libres, dadas las reuniones de profesores y evaluaciones académicas y de comportamiento al estar en el tercer y cuarto periodo escolar, las estudiantes en práctica aprovecharon estas horas para realizar el diagnóstico.
3. Las edades en que se encuentran los integrantes, oscilan entre los 12 y 17 años, y los grados de 6,7,8,9,10 y 11, los cuales permiten una mayor integración y participación, así los aportes se retroalimentan al fomentarse desde el grupo el respeto y la tolerancia ante la diversidad de edades, culturas y contextos sociales.
4. La coordinación del grupo de PBT, fue asumida por las estudiantes en práctica de Trabajo Social, permitiendo así el conocimiento y la interacción más cercana con los estudiantes del CSSJB. Una vez constituido el grupo, se prosiguió al diseño del árbol de problemas desde el enfoque de Marco Lógico, que contó con la participación de los estudiantes de PBT.

7.2 FASE DE IDENTIFICACIÓN

1. Una vez establecido el problema focal, así como sus causas y consecuencias, se empezaron a planear las actividades con la participación de los estudiantes. El propósito que se buscaba consistía en brindar herramientas que les ayudarán a ejercer su papel como promotores del buen trato y a realizar el proceso para vincularlo a los comités de asociacionismo.

7.3 FASE DE EJECUCIÓN

1. El primer encuentro con el grupo PBT sirvió para que todos los integrantes se conocieran y se diera un primer encuentro con las practicantes de Trabajo Social. Posteriormente se llevó a cabo otra reunión, cumpliendo los siguientes objetivos:
 - Reconocer y crear un clima de confianza entre los integrantes del grupo.
 - Dar a conocer la propuesta de trabajo diseñada con los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado con los estudiantes de todos los grados del Colegio Salesiano San Juan Bosco, al principio de la práctica, y diseñar junto con ellos los cambios y temas que consideren pertinentes.
2. El segundo encuentro fue llevado a cabo por Trabajo Social. En esta reunión se construyó el árbol de Problemas del grupo PBT con la participación de los estudiantes, dando como resultado la formulación de la siguiente problemática: “Ausencia de espacios alternativos para la resolución de conflictos”:
3. En el tercer encuentro del grupo PBT, se dio a conocer el árbol de problemas a los estudiantes, de esta manera los estudiantes visualizaron mejor las alternativas de solución y propusieron temas a tratar en el grupo. Así se reestructuró el cronograma de actividades.
4. Con base en los objetivos propuestos en el árbol de problemas se desarrollaron los talleres de valores.
5. En el último encuentro se evaluó el grupo de PBT, con el fin de fortalecer al grupo, mejorarlo según las recomendaciones e incentivar el sentido de pertenencia. De esta manera se concluyó el trabajo del grupo PBT con las

practicantes del segundo semestre del año 2005 quedando el compromiso de seguir en el próximo semestre con las nuevas Practicantes su funcionamiento.

7.4 FASE DE EVALUACIÓN

La evaluación del proyecto se efectuó de manera permanente, es decir, se realizaba luego de terminar cada actividad, pero se hizo también una evaluación final de todo el proceso, teniendo en cuenta el cumplimiento de los indicadores propuestos en la matriz de planificación y los objetivos de los mismos.

Al terminar la práctica los alumnos de PBT se evaluaron y evaluaron el proceso llevado por las alumnas en práctica de Trabajo Social, teniendo en cuenta la labor de las estudiantes en el colegio y en el grupo y calificando el proceso realizado en PBT. Obteniendo una valoración del 80% en la labor ejecutada por las alumnas y un 70% en el procesos de PBT.

La evaluación permitió conocer más ampliamente el trabajo realizado, logrando descubrir perspectivas de acción en la comunidad y permitió aprovechar al máximo los recursos disponibles para profundizar en la problemática a tratar e idear la propuesta próxima a seguir.

La evaluación también sirvió para identificar algunos factores de tipo administrativo, económico y de tiempo, que dificultaron hasta cierto punto el cumplimiento de los objetivos propuestos, tales como: el exceso de las actividades extra clase lo que genero la reducción del tiempo de encuentro de las practicantes y los jóvenes vinculados al proyecto, la falta de presupuesto suficiente para desarrollar otras actividades fuera del colegio (que facilitaran el proceso de cohesión grupal y estimularan a las jóvenes participantes a su permanencia) y por ultimo no se hizo gestión para que viniera a la institución personal idóneo que

podiera brindar capacitación o formación a los integrantes del proceso en los temas inherentes a este.

7.5 EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA

Trabajo Social llevó a cabo su intervención integral teniendo en cuenta las condiciones de los estudiantes, la disposición de la comunidad educativa y la posibilidad de implementar los lineamientos legales que hicieran posible la promoción y práctica de los derechos de los niños.

El proceso de evaluación se hizo teniendo en cuenta los objetivos logrados y aquellos no alcanzados, con la práctica. Pero también se realizó una evaluación constante de la misma para darle mejor efectividad al proceso.

7.5.1 Logros.

- ✓ Gracias a la colaboración de Pbro. Carlos Eduardo Guerra director del plantel, y de los documentos elaborados desde el área de Trabajo Social, se logró el conocimiento de la dinámica escolar y organizativa del Colegio Salesiano San Juan Bosco y Bienestar Educativo.
- ✓ La existencia del comité de Bienestar Estudiantil dentro del Colegio permite la concertación de proyectos sociales para la comunidad.
- ✓ Trabajo Social desarrolló un espacio propio de acción profesional, diferente a psicología y la labor de pastoral.
- ✓ Sensibilización por parte de los docentes del plantel para poner en práctica los derechos de los niños.
- ✓ Elaboración y construcción del diagnóstico con enfoque de marco lógico, de la comunidad educativa del CSSJB como requisito fundamental en el abordaje de la realidad y la construcción de alternativas de intervención.

- ✓ Identificación de la realidad estudiantil por parte de los directivos y personal docente a partir de la socialización de los hallazgos del diagnóstico y la encuesta de Realidad Juvenil del CSSJB.
- ✓ Capacitación al grupo de estudiantes PBT en métodos alternativos de Resolución de conflictos y derechos del niño la niña y el adolescente.

7.5.2 Dificultades

- * Desconocimiento de las garantías jurídicas para el cumplimiento de los derechos de los niños, las niñas y adolescentes en la sociedad.
- * Existencia de una cultura desfavorable para la infancia, en donde los mecanismos de protección a la niñez son olvidados y constantemente se vulneran los derechos de los niños, la niña y el adolescente; desde los espacios de desarrollo y socialización humana, como la familia, la escuela e instituciones del Estado.
- * Escasa disponibilidad de recursos económicos dentro y fuera de la institución para la ejecución de proyectos que beneficien el desarrollo integral de los estudiantes.
- * No existió un equilibrio entre la actividad propia de la práctica de Trabajo Social y la cantidad de actividades programadas por el colegio, las cuales se interfirieron en varias ocasiones, disminuyendo los espacios de tiempo establecidos para la ejecución del proyecto.
- * La comunidad educativa conoce los derechos de la niñez, pero aún no ha logrado aplicarlos.
- * Aunque la mayoría de los docentes comprenden teóricamente la importancia de la resolución pacífica de conflictos en la práctica, no es fácil para ellos resolver los que se presentan, con los estudiantes; debido a que ellos no han sido formalmente capacitados en ningún método.
- * Trabajo Social se sigue percibiendo de manera operativa y no propositiva; donde el profesional es visto como ejecutor de tareas específicas y

reglamentadas, además de necesitar supervisión permanente en las actividades desarrolladas; y no como el ente que puede aportar para la transformación de una situación.

8. ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL

La Trabajadora Social o el Trabajador Social que desarrolla su actividad profesional en el área educativa, debe tener como punto de referencia la promoción y protección de los derechos del niño, la niña y el adolescente. Por lo tanto, debe velar por que los procesos educativos que lidera el colegio respondan a la protección de los derechos, así como estar vigilante de que el ambiente social en el que se desenvuelve el niño, sea adecuado para su normal desarrollo.

El artículo 3 de la Convención Internacional de los Derechos del Niño, reconoce que las necesidades de los niños y niñas son diferentes a la de los adultos, y por esta razón a los primeros se le reconocen otros derechos, como es el interés superior del niño, establece, que los derechos del niño y la niña no son simplemente, un aspecto a tener en cuenta dentro de las metas de la comunidad educativa, sino que son principios que deben ser respetados por la institución.

El rol del Trabajador Social en este sentido, será velar por que las instituciones reconozcan y respeten tales derechos y en ese sentido deben ser garantes en su defensa y no simplemente un “mediador” entre la institución y los estudiantes.

El Trabajador Social en la resolución de conflictos en el ámbito educativo debe conocer la realidad social en la que está inscripta el estudiante, por ello debe investigarla e interpretarla, detectado así la causa real del conflicto. Teniendo en cuenta que antes de resolver y generar la alternativa de solución, debe crear un ambiente participativo, de escucha de garantía de derechos donde el alumno se sienta parte de la solución, y donde ve el conflicto como una oportunidad valiosa de desarrollarse.

El Trabajador Social como promotor y ejecutor de cambios sociales, es uno de los principales agentes educativos a nivel grupal, comunitario y social; hace uso de sus habilidades en pedagogía social, es un ser guía de procesos participativos, haciendo posible el mejoramiento del bienestar social

El Trabajador Social en la resolución de conflictos y en los demás proyectos debe ser un defensor de los derechos del niño, recordando que como trabajadores sociales somos garantes de derechos.

Entendiendo que el niño también puede aportar en la resolución del conflicto, por ello debe de fomentar la participación de los estudiantes en estos y todos los procesos, pues son ellos los que se van a ver directamente beneficiados ó afectados.

El Trabajador Social es puente entre las necesidades del colegio y la de los niños, analiza no solo cual es la prioridad, que el interés del adulto no viole el del niño. Trabajando interdisciplinariamente, con psicología, profesores, y la comunidad que componen la institución.

9. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

“EJERCICIO DE FORMACION DE MEDIADORES ESCOLARES PARA LA RESOLUCION DE CONFLICTOS EN EL COLEGIO SALESIANO SAN JUAN BOSCO DE BUCARAMANGA”

La investigación, capacitación y puesta en marcha de métodos que generen una adecuada resolución de conflictos y el mejoramiento de la convivencia estudiantil en el colegio Salesiano San Juan Bosco, debe estar dirigido a la defensa y garantía de los Derechos del niño, la niña y el adolescente, y a la necesidad de compartir en un ambiente adecuado para su desarrollo dentro y fuera del aula de clase.

No es suficiente que el colegio difunda los derechos de la niñez y priorice su cumplimiento en el pacto de convivencia (aunque es importante que la comunidad educativa conozca los derechos del niño); pero el simple conocimiento y reconocimiento formal de tales derechos no garantiza que estos serán respetados en el proceso de resolver los conflictos que se presentan en la institución educativa.

Ahora bien, la presencia de conflictos no es totalmente negativa, de hecho es normal y saludable que en una sociedad democrática se presenten habitualmente conflictos entre sus ciudadanos. Una actitud negativa hacia los conflictos se desprende de la posición según la cual los sujetos actores del conflicto son personas “malas”, que simplemente causan problemas y cuya conducta debe ser transformada. No obstante, en una institución democrática, los conflictos (si son llevados a buen término) pueden ser una saludable manifestación de que algunos derechos están reclamando ser tenidos en cuenta, aunque obviamente muchas veces no sea fácil establecer que derecho debe primar. Por ejemplo, un estudiante

que insiste en dejarse el cabello largo pese a que el reglamento del colegio lo prohíbe, está manifestando consciente o inconscientemente su derecho a la autonomía, al libre desarrollo de su personalidad y obviamente esta actitud entra en conflicto con las normas del colegio que piden que prevalezca en este caso la disciplina y la imagen del colegio que representa el uniforme. Aquí tenemos un conflicto de derechos que no se resuelve simplemente aplicando el manual de convivencia en contra del estudiante “infractor”, partiendo así la necesidad de resolver el conflicto a través del diálogo entre las partes y asumiendo que el estudiante es un sujeto de derechos.

9.1 EL NIÑO ES UN SUJETO DE DERECHOS

A partir de la Convención Internacional de los Derechos del niño, este es definido como un sujeto de derecho, reconociéndole el estatus de persona y de ciudadano. A partir de esta convención, los niños son tomados como ciudadanos a quienes se les reconoce los mismos derechos y obligaciones de todos los actores sociales. Por ello, la familia y la escuela deben enfrentar sus obligaciones de una manera articulada si quieren cumplir adecuadamente con su rol socializador, que debe estar orientado a que los niños cuenten con oportunidades que les permitan vivir y desarrollar la autonomía, la creatividad, la flexibilidad, la tolerancia, la cooperación, el respeto por el otro, cuidado de sí mismo y del medio ambiente.

Es por esto que los derechos están por encima de las autoridades, o en otras palabras ningún interés social puede pasar por encima de los derechos del niño y la niña. Lo que esto quiere decir es que no es suficiente que el colegio “procure” tener en cuenta los derechos de los estudiantes a la hora de resolver conflictos, ya que es necesario que el colegio entienda que la defensa de los derechos del niño es su principal objetivo social del cual este debe ser garante.

9.2 FUNDAMENTO TEÓRICO

9.2.1 Lo que corresponde a la escuela en la formación integral de los niños

La escuela es un espacio atractivo y seductor en el proceso de formación y socialización humana, por ello es necesario adecuar el modelo educativo a las necesidades de los niños, educando para la vida, esto supone facilitar a los alumnos los instrumentos necesarios para que sean capaces de tener una buena autoestima, de tomar decisiones responsables de relacionarse adecuadamente con los demás, de resolver los conflictos de forma positiva y más adecuada etc.

Todo esto forma parte de las habilidades sociales; entendidas como “capacidades instrumentales que favorecen la eficacia social y las relaciones interpersonales, por lo tanto es importante que se cuide y se entrene en las habilidades para una mejor comunicación y convivencia. Del desarrollo de estas capacidades depende que formemos estudiantes preparados para afrontar una vida más satisfactoria y con mejor calidad”⁵⁸.

La aplicación de las habilidades no se puede realizar de forma arbitraria, se debe adecuar a cada centro y a su alumnado, teniendo en cuenta habilidades como:

El diálogo, que debe estar presente en el proceso educativo, como la vía educativa que posibilita el encuentro de alternativas siempre suficientes y satisfactorias ante las dificultades.

La escucha, que produce eco frente a las vicisitudes que la vida diariamente le pone de presente a los estudiantes, abre posibilidades frente a su visión de futuro y sustituye los vacíos que deja la existencia.

⁵⁸ FERNÁNDEZ, Isabel. Escuela sin Violencia. Resolución de conflictos. 3ª Edición. México. 2003. p 114

La empatía, que es la capacidad de ponernos en el lugar del otro, intentando entender sus problemas, sentimientos, miedos, opiniones, rechazos, apreciando que no todos percibimos de igual forma una determinada situación.

La palabra, que es constituyente de un discurso educativo, positivo, edificante, a cambio del otro, que es estigmatizante, excluyente y señalador.

Asertividad, es la destreza que permite expresar sentimientos, pensamientos en primera persona, sin herir a los demás, siendo respetuosos, evitando los juicios, las críticas que rompen la comunicación.

Autocontrol y autorreflexión que permiten conocernos mejor y actuar de forma más adecuada a nuestros intereses, respetando a los que nos rodean.

Negociación que es llegar a un acuerdo que las partes implicadas consideren justo y por lo tanto respetable. Se pretende ofrecer una visión de las confrontaciones que no se limiten a las salidas que habitualmente utilizamos ante un conflicto: ganar o perder, implica más tolerancia, solidaridad, escucha activa, asertividad. Es una destreza que permite en clase llegar a acuerdos acerca de normas, necesidades y dificultades de la clase, favoreciendo un clima positivo para el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje.

El ser facilitador del aprendizaje sin obligar a que los niños memoricen y repitan sus teorías, por el contrario abriendo posibilidades de reflexión y construcción para que los estudiantes sean artífices de sus aprendizajes.

Mediación que, como indica la misma palabra, es mediar en los conflictos sin tomar parte por ninguno de los implicados, ayudando a resolverlos. Cuando los adolescentes adquieren estos conocimientos, los pueden utilizar para resolver problemas con sus compañeros. Muchas escuelas han descubierto que el estado de ánimo mejora y que los problemas de disciplina disminuyen cuando se introducen programas de mediación. Al principio los profesores

pueden actuar como coordinadores o mediadores hasta que los alumnos adquieran los conocimientos necesarios para aplicarlos entre ellos cuando surja algún problema.

Resolución de problemas. Todo problema crea un conflicto que es la contraposición de intereses en relación con un mismo asunto y las estrategias idóneas para su resolución. El conflicto puede generar angustia en las personas cuando no encuentran una solución que les satisfaga, y esto hace que bajen su rendimiento escolar o adopten una conducta inadecuada, por esto es necesario enseñarles a encontrar una respuesta adecuada a esta situación. La resolución de conflictos tan sólo pretende evitar la aparición de respuestas claramente erróneas y, sobre todo, intenta transmitir algunos conocimientos y algunas pautas de conducta. Implica un dominio de las habilidades expuestas anteriormente para mejorar el ambiente del centro escolar.

Cuando se reconozca el poder preventivo y el inmenso potencial de factores que operan como fuerzas centrifugas a la familia y a la escuela, se entenderá la necesidad de fortalecer estas dos instituciones y en consecuencia, a la sociedad en general.

9.2.2 Competencias ciudadanas

Las competencias ciudadanas son el conjunto de conocimientos y de habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas que, articulados entre sí, hacen posible que el ciudadano actúe de manera constructiva en la sociedad democrática; tratando de ofrecer a los niños y niñas las herramientas necesarias para relacionarse con otros de una manera cada vez más comprensiva y justa y para que sean capaces de resolver problemas cotidianos.

Permiten que cada persona contribuya a la convivencia pacífica, participe responsable y constructivamente en los procesos democráticos y respete y valore la pluralidad y las diferencias, tanto en su entorno cercano, como en su comunidad, en su país o en otros países.

En ese sentido, los estándares de competencias ciudadanas establecen, gradualmente, lo que los estudiantes deben saber y saber hacer, según su nivel de desarrollo, para ir ejercitando esas habilidades en su hogar, en su vida escolar y en otros contextos.

9.2.2.1 Tipos de competencias ciudadanas

Así como para la formación ciudadana se requiere de ciertos conocimientos específicos, también se necesita ejercitar competencias cognitivas, emocionales, comunicativas e integradoras.

Los conocimientos se refieren a la información que los estudiantes deben saber y comprender acerca del ejercicio de la ciudadanía. Si bien esta información es importante, no es suficiente para el ejercicio de la ciudadanía y se necesitan las demás competencias.

Las competencias cognitivas se refieren a la capacidad para realizar diversos procesos mentales, fundamentales en el ejercicio ciudadano. Por ejemplo, la habilidad para identificar las distintas consecuencias que podría tener una decisión, la capacidad para ver la misma situación desde el punto de vista de las personas involucradas, y las capacidades de reflexión y análisis crítico, entre otras.

Las competencias emocionales son las habilidades necesarias para la identificación y respuesta constructiva ante las emociones propias y las de los demás. Por ejemplo, la capacidad para reconocer los propios sentimientos y tener empatía, es decir, sentir lo que otros sienten, por ejemplo su dolor o su rabia.

Las competencias comunicativas son aquellas habilidades necesarias para establecer un diálogo constructivo con las otras personas. Por ejemplo, la capacidad para escuchar atentamente los argumentos ajenos y para comprenderlos, a pesar de no compartirlos.

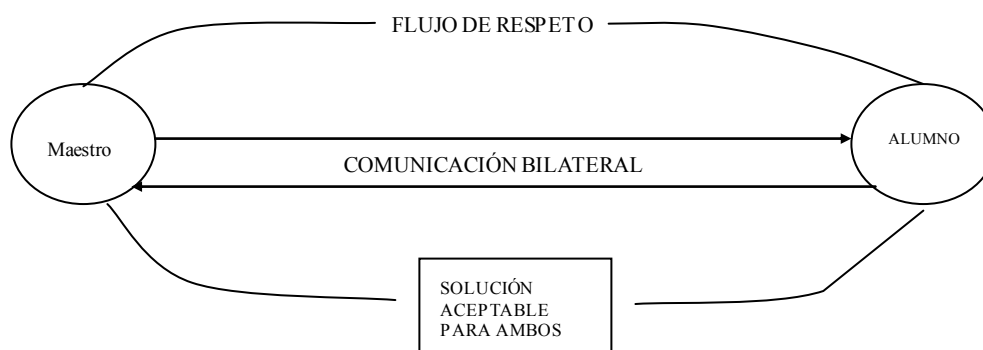
O la capacidad para poder expresar asertivamente, es decir, con claridad, firmeza y sin agresión, los propios puntos de vista.

Las competencias integradoras articulan, en la acción misma, todas las demás. Por ejemplo la capacidad para manejar conflictos pacífica y constructivamente, que es una competencia integradora, requiere de ciertos conocimientos sobre las dinámicas de los conflictos, de algunas capacidades cognitivas como la habilidad para generar ideas y opciones creativas ante una situación de conflicto, de competencias emocionales como la autorregulación de la rabia, y de ciertas competencias comunicativas como la capacidad para transmitir asertivamente los propios intereses⁵⁹.

9.3 EL MÉTODO SIN PIERDE PARA RESOLVER CONFLICTOS

Este método es la aplicación de seis pasos para la solución de problemas entre individuos o grupos. Buscando la interacción de las partes, que se unen para encontrar una manera aceptable para satisfacer sus necesidades individuales.

Figura 5. Diagrama del conflicto.



Fuente: GORDON, Thomas. Maestros Eficaces y Técnicamente Preparados p.21

⁵⁹MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Estándares Básicos de Competencias Ciudadanas. Formar para la ciudadanía sí es posible. Revolución Educativa Colombia Aprende. Colombia. 2004

El método está propuesto en seis pasos, los cuales no son precisamente pautas a seguir al pie de la letra, pues se debe tener en cuenta el conflicto que se está tratando de solucionar; algunos no tendrán la necesidad de ejecutar los seis completos pues algunos al segundo o cuarto ya se habrá logrado una solución. Pero se deben tener presentes y claros para cuando se trate de resolver un conflicto.

El primero de ellos tiene que ver con la definición del problema (conflicto)

Aquí el maestro tratará de identificar cuál es el verdadero conflicto, involucrando a las partes y aquello que se verán afectados con la solución del problema, este proceso es voluntario no se puede obligar a los estudiantes a participar en la solución de un conflicto.

Se debe enunciar el problema (la necesidad no satisfecha), no la solución que se quiere para el conflicto. Por ejemplo “quiero silencio en la clase” es un enunciado de deseo (una solución) a diferencia de “no me gusta repetir las instrucciones ó no quiero gritar para que me escuchen” (necesidad no satisfecha).

Después de tener claro el problema, se debe proceder a generar posibles soluciones, aquí se le pide a los alumnos a participar expresando cuales serían las acciones para resolver este conflicto. Se anotan todas aquellas propuestas sin excluir ninguna por descabellada que parezca, sin juzgar o pedirle que justifique sus ideas, permitiéndoles que todos participen.

A continuación se evaluarán las soluciones, empezando con preguntas de fin abierto ejemplo: ¿Que piensan de cada una de estas ideas? ¿Cuáles de estas soluciones les gustan o no les gustan?, tachando cualquier solución que produzca un sentimiento negativo en cualquiera.

El docente no debe de dudar en enunciar sus propios sentimientos, opiniones y preferencias, teniendo en cuenta de expresarle a los alumnos el por qué no le parece esa idea o porque no se siente a

gusto con la solución. Aliente a los alumnos a defender sus propuestas a argumentar el por qué tienen mérito sus ideas. El docente también puede abogar por sus soluciones favoritas, teniendo en cuenta lo mejor para el estudiantado.

Después de esto ya se puede tomar una decisión, en algunos casos surge una solución claramente aceptada por todos.

La decisión debe hacerse de manera de consenso no en votación pues esta puede generar sentimientos negativos en el proceso para aquellos que no ganaron. Pidiendo a los alumnos que imaginen que resultados tendría cada solución si fuese elegida. Luego se debe escribir la solución acordada, si desea pueden realizar una especie de acta donde los alumnos firmen el compromiso o el acuerdo, de esta manera se podrá detentar si todos están de acuerdo pues el que vacile al firmar puede ser que no esté de acuerdo, entonces se debe analizar la solución no se debe someter al alumno a firmar si no está de acuerdo se debe indagar el porqué, que expresen y argumenten.

El paso a seguir es delegar las funciones e implementar la decisión. Preguntarle al grupo ¿Qué hace falta para empezar? ¿Quién se va hacer responsable de qué? ¿Y cuándo? Ponga estas decisiones en Cartulina u otro papel en un lugar visible.

Luego determine el éxito de la solución y evalúe el proceso. Preguntando cosas como ¿ha desaparecido el problema? ¿Estamos contentos con lo que hicimos? ¿Qué tan eficaz fue nuestra decisión? Pero esta evaluación se debe realizar constantemente, para detectar si es necesario replantear la propuesta⁶⁰.

Este método busca la ausencia de angustias, quejas y sentimientos negativos, logrando así la desaparición del conflicto.

⁶⁰ GORDON, Thomas. M.E.T. Maestros Eficaz y Técnicamente Preparados. Madrid. Editorial Paidós 1994
p. 244

9.4 OBJETIVOS A LOGRAR

- ❖ Consolidar en la comunidad educativa el ejercicio de formación de mediadores escolares para la resolución de conflictos en el CSSJB, como un espacio de promoción y protección de los derechos del niño en pro de la convivencia estudiantil.
- ❖ Promover la cultura del buen trato y desarrollo de la afectividad en las relaciones familiares y escolares por medio del programa de formación de mediadores escolares para la resolución de conflictos, así como en las Escuelas de padres, convivencias y jornadas pedagógicas para los profesores.
- ❖ Incentivar en la comunidad educativa del CSSJB, la continua práctica de los Derechos del niño, la resolución de conflictos, la comunicación y la formación en competencias ciudadanas con el fin de mejorar la convivencia social entre los diferentes entes que componen la institución.

10. JUSTIFICACIÓN

La creación y puesta en marcha del proceso de formación de mediadores para la resolución pacífica de conflictos “promotores del Buen Trato”, (PBT) fue muy satisfactoria, en la medida en que sirvió para capacitar, a la comunidad educativa en alternativas de resolución de conflictos, propios del medio educativo. Sin embargo, estos esfuerzos fueron suficientes para mejorar la convivencia escolar en el CSSJB y se requiere llevar el proceso a un nuevo nivel, para seguir cosechando resultados más óptimos en materia de convivencia o resolución de conflictos.

A través del proceso de formación de mediadores para la resolución pacífica de conflictos, los estudiantes adquirieron herramientas cognitivas, emocionales y comunicativas que les permitieron reflexionar sobre su propio comportamiento, sin embargo, se continuaron presentando en la comunidad educativa algunos problemas de indisciplina, uso inadecuado del lenguaje físico y verbal, falta de comunicación alumno- maestro y alumno-alumno, situaciones previstas en el diario vivir escolar y para el proceso de enseñanza en el proceso de aprendizaje.

Por lo anterior, era conveniente dar continuidad a este proceso formativo, en el siguiente campo de práctica en el colegio, teniendo como eje central la labor de aplicar de manera sistemática, estrategias para la resolución de conflictos entre los distintos estamentos institucionales.

Es evidente que los canales tradicionales que se han utilizado como correctivos para los comportamientos inadecuados de los estudiantes, tales como, diligenciamiento de fichas de observación, llamados de atención verbales o escritos, por parte de los docentes o coordinadores de disciplina, no han sido los adecuados, por esta vía no se han generado espacios para buscar una

conciliación entre las partes, así como estrategias que correspondan de una manera más acorde con la búsqueda de consensos como herramienta fundamental en la resolución de conflictos. La idea es que fuera a través del proceso de formación de mediadores para la resolución de conflictos, y el apoyo que estos brindaron a sus pares y docentes; y no en las instancias disciplinarias del colegio, donde se resolvieran la gran mayoría de los conflictos, de manera que sólo en los casos muy graves, requirieran algún tipo de correctivos disciplinarios.

Este proceso de formación de mediadores para la resolución de conflictos, estuvo en concordancia con la filosofía Salesiana que establece principios tales como, “educar a los niños en la prevención”, “la solución de conflictos a través del lenguaje y la comunicación”⁶¹.

⁶¹ COMISIÓN DE EDUCACIÓN PARA LA FAMILIA SALESIANA CEFS. Propuesta Educativa Salesiana. PES. Documento de Trabajo. Iris.1997. p.50

10.1 PROCESO OPERATIVO:

OBJETIVO: Consolidar la Oficina de Resolución de Conflictos del CSSJB, como un espacio de promoción y protección de los derechos del niño en pro de la convivencia estudiantil a partir de la continuidad de la práctica y la ejecución de proyectos.					
POBLACIÓN: Comunidad Educativa del CSSJB.					
ESTRATEGIAS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	TÉCNICAS	RECURSOS	INDICADORES DE RESULTADO
<p>Concretar la institucionalización de la oficina de Resolución de Conflictos con perspectiva de derechos en el CSSJB</p> <p>Involucrar a la comunidad educativa en la puesta en marcha de resolución de los conflictos con perspectiva de derechos del niño.</p> <p>Utilización de metodología basada en resolución de conflictos y la</p>	<p>Estructurar la propuesta.</p> <p>Presentar la propuesta a los Directivos, CLEP y los Docentes.</p> <p>Remisión de casos de conflictos de los alumnos a la oficina de resolución de conflictos antes de pasar a la oficina de convivencia</p>	<p>Institucionalización de la propuesta en el CSSJB.</p> <p>El 100% de la comunidad estudiantil reconoce la importancia de la oficina de resolución de conflictos como alternativa para mejorar la convivencia en el plantel.</p> <p>Apropiación de los métodos</p>	<p>Lluvia de Ideas</p> <p>Elaboración de documentos de trabajo</p> <p>Talleres</p> <p>Juego de roles</p> <p>Atención de Casos</p> <p>Proceso del método sin pierde para resolver un conflicto.</p> <p>Conciliación</p>	<p>HUMANOS</p> <p>Directivos</p> <p>Trabajo social</p> <p>Coordinador de convivencia</p> <p>Psicología</p> <p>Pastoral</p> <p>Docentes</p> <p>Estudiantes.</p> <p>MATERIALES</p> <p>Papelería</p> <p>Documentos y cartillas con material en promoción y protección de los derechos</p>	<p>Atención de casos y capacitación a la comunidad con perspectiva de derechos del niño.</p> <p>Comunidad educativa comprometida con el aprendizaje de métodos alternativos para la resolución de conflictos.</p>

OBJETIVO: Consolidar la Oficina de Resolución de Conflictos del CSSJB, como un espacio de promoción y protección de los derechos del niño en pro de la convivencia estudiantil a partir de la continuidad de la práctica y la ejecución de proyectos.

POBLACIÓN: Comunidad Educativa del CSSJB.

ESTRATEGIAS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	TÉCNICAS	RECURSOS	INDICADORES DE RESULTADO
<p>promoción y protección de los derechos de los niños.</p> <p>Participación de los estudiantes y docentes en la Oficina de Resolución de Conflictos.</p>		<p>adecuados para lograr la resolución de conflictos en el aula.</p> <p>Mejorar el ambiente escolar para así descongestionar la oficina de convivencia del CSSJB.</p>		<p>del niño y resolución de conflictos.</p> <p>Computador FÍSICOS</p> <p>Oficina de Trabajo social de la Mañana.</p>	

OBJETIVO: Promover la cultura del buen trato y desarrollo de la afectividad en las relaciones familiares y escolares por medio del programa de Promotores del Buen trato, Escuela de Padres, convivencia y jornadas pedagógicas para los profesores.					
POBLACIÓN: Estudiantes del grupo PBT y comunidad educativa en general.					
ESTRATEGIAS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	TÉCNICAS	RECURSOS	INDICADORES DE RESULTADO
<p>Incluir en el currículo de todas las áreas, un espacio destinado a la formación en competencias ciudadanas y para tratar los problemas de convivencia que se presenten entre los estudiantes del salón.</p> <p>Realizar jornadas pedagógicas sobre la importancia del buen trato en la</p>	<p>Que las o los estudiantes en práctica de Trabajo Social participen en la elaboración de los currículos para el año 2.007.</p> <p>*Elaborar junto con los estudiantes de PBT y los coordinadores de la Escuela de Padres los temas propicios para incentivar el buen trato en el ambiente familiar.</p> <p>Distinguir estudiantes</p>	<p>Durante el transcurso de la próxima práctica se capacitarán el 100% de la comunidad educativa en la cultura del buen trato y la afectividad.</p> <p>Realización de jornadas pedagógicas semestralmente.</p>	<p>Talleres</p> <p>Juego de roles</p> <p>Trabajos didácticos</p> <p>Dinámicas de valores y de derechos del niño.</p> <p>Convivencias</p>	<p>HUMANOS</p> <p>Directivos del colegio.</p> <p>Padres de familia</p> <p>Profesores Estudiantes</p> <p>Psicología</p> <p>Trabajo social</p> <p>Director de pastoral</p> <p>MATERIALES</p> <p>Papelería</p> <p>Medios audiovisuales</p> <p>Documentos que ilustren el buen trato, los derechos del niño y el afecto</p> <p>FÍSICOS</p>	<p>Colegio Salesiano San Juan Bosco comprometido con la cultura del buen trato.</p> <p>20 Jornadas de capacitación a directivos docentes, estudiantes y padres de familia sobre la cultura del buen trato.</p> <p>Jornadas de capacitación con instituciones conocedoras</p>

OBJETIVO: Promover la cultura del buen trato y desarrollo de la afectividad en las relaciones familiares y escolares por medio del programa de Promotores del Buen trato, Escuela de Padres, convivencia y jornadas pedagógicas para los profesores.					
POBLACIÓN: Estudiantes del grupo PBT y comunidad educativa en general.					
ESTRATEGIAS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	TÉCNICAS	RECURSOS	INDICADORES DE RESULTADO
<p>relación profesor alumno, padres e hijos y compañeros de clase.</p> <p>Integrar en una propuesta las estrategias existentes a nivel nacional sobre buen trato o sistema preventivo de Don Bosco.</p> <p>Fortalecer al grupo PBT estableciendo convenios con otras instituciones</p>	<p>líderes entre los grupos y junto con ellos organizar eventos que estimulen el buen trato y la afectividad (teatro, poesía, canto etc.)</p> <p>Gestionar con las entidades pertinentes, programas que estimulen la afectividad y el buen trato en la comunidad educativa del colegio.</p>			<p>Salón de Galileo Salón 203 del CSSJB (Salón para el grupo PBT)</p> <p>Finca Nueva Bosconia</p>	<p>s del programa del Buen trato.</p> <p>Número de talleres realizados en las escuelas de padres y en las convivencias acerca de la cultura del buen trato, y el desarrollo de la afectividad</p>

OBJETIVO: Promover la cultura del buen trato y desarrollo de la afectividad en las relaciones familiares y escolares por medio del programa de Promotores del Buen trato, Escuela de Padres, convivencia y jornadas pedagógicas para los profesores.					
POBLACIÓN: Estudiantes del grupo PBT y comunidad educativa en general.					
ESTRATEGIAS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	TÉCNICAS	RECURSOS	INDICADORES DE RESULTADO
<p>s que estén relacionados con el desarrollo de la afectividad en las relaciones familiares.</p> <p>Desarrollar en la escuela de padres, temas relacionados con la importancia de la afectividad y del buen trato al niño.</p>					

OBJETIVO: Incentivar en la comunidad educativa del CSSJB, la práctica de los Derechos del niño, la resolución de conflictos, la comunicación y la formación en competencias ciudadanas con el fin de mejorar la convivencia social entre los diferentes entes que la componen la institución.					
POBLACIÓN: comunidad educativa en general y padres de familia.					
ESTRATEGIAS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	TÉCNICAS	RECURSOS	INDICADORES DE RESULTADO
Incluir en el manual de convivencia los derechos de los niños para promover objetivamente la convivencia estudiantil. Capacitación de Docentes y Estudiantes en la promoción de los derechos de los niños. Llevar a cabo la Capacitación a los	Sensibilizar a la comunidad educativa sobre la importancia de la educación basada en los derechos de los niños. Promover una reforma del contenido del manual de convivencia para que esté acorde con los derechos de los niños Promover la elaboración de la metodología y la	100% de la comunidad educativa aplica y promueve los derechos del niño, la niña y el adolescente y los métodos alternativos para resolver un conflicto.	Talleres Lecturas complementarias Elaboración de documentos de trabajo Mesa redonda Establecimiento de grupos de trabajo.	HUMANOS Directivos del colegio. Profesores Psicología Trabajo social Director de pastoral MATERIALES Papelería Medios audiovisuales Documento de las competencias ciudadanas y del método sin perder de resolver los conflictos.	Aplicación de los derechos del niño en la Institución y en el manual de convivencia. Docentes, Directivos y estudiantes comprometidos con la garantía y promoción de los Derechos del Niño. Docentes capacitados en el método sin perder para resolver

OBJETIVO: Incentivar en la comunidad educativa del CSSJB, la práctica de los Derechos del niño, la resolución de conflictos, la comunicación y la formación en competencias ciudadanas con el fin de mejorar la convivencia social entre los diferentes entes que la componen la institución.					
POBLACIÓN: comunidad educativa en general y padres de familia.					
ESTRATEGIAS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	TÉCNICAS	RECURSOS	INDICADORES DE RESULTADO
docentes en el método sin pierde para resolver conflictos del MET en el CSSJB. Desarrollar las competencias ciudadanas en el ámbito escolar del CSSJB como medio de resolución de conflictos.	capacitación del método sin pierde de resolver conflictos y las competencias ciudadanas al personal docente de la institución.			FÍSICOS Salón de Galileo Salones de Clase del CSSJB	conflictos del MET.

11. CONCLUSIONES

- ❖ El desarrollo de la práctica profesional en el Colegio Salesiano San Juan Bosco, se da como respuesta a una necesidad sentida tanto por estudiantes, profesores y directivos. Es así como la continuidad del proyecto Promotores del Buen Trato se ha desarrollado, teniendo en cuenta la filosofía de la prevención que tiene la institución y sobre todo el reconocimiento del niño como sujeto de derechos, ya que cuando reconocemos al niño como un sujeto de derechos, podemos aceptar que este aporte también soluciones y acompañe los procesos de diálogo que se den en los conflictos que se presentan en cada grupo. Por tanto, se hace necesario trabajar en la propuesta de la creación de una oficina de resolución de conflictos la cual nace desde las propias vivencias y experiencias que brinda la práctica, en la institución.

- ❖ La práctica de Promotores del Buen Trato, sirvió para cambiar el enfoque inicial que tenía la institución frente a los conflictos entre los estudiantes, pues se pasó de considerar estos conflictos como simples problemas de indisciplina en los alumnos, a conflictos presentes entre sujetos con derechos. De esta manera, la práctica de Promotores del Buen Trato promovió un cambio en la visión que se tenía en el CSSJB sobre la manera de tratar los conflictos en el aula, dando a conocer otra forma de solucionarlos, a través del dialogo en vez recurrir siempre a métodos coercitivos.

- ❖ Los integrantes del grupo en las diferentes actividades brindaron su participación con gran esmero, dieron su punto de vista, preguntaron y brindaron diferentes alternativas de solución a sus conflictos. Los niños y jóvenes se sienten parte del proceso de solución del conflicto mediante la mediación, pues ya no ven con indiferencia los conflictos que se dan entre sus compañeros como algo que no tiene nada que ver con ello, (“No es mi

problema”) sino que ahora se ven como portadores de soluciones y son mas objetivos a la hora de buscar fortalecer los canales de comunicación y respeto a la diferencia.

- ❖ El trabajo desarrollado con PBT, sensibilizó a la comunidad educativa sobre la importancia de conocer y respetar los derechos del niño.
- ❖ Las convivencias que realiza el colegio, sirvieron también como espacio alternativo para el proyecto PBT, ya que le permitieron a la estudiante en práctica interactuar con toda la comunidad educativa y no sólo con los estudiantes que integran el grupo; y por este medio se logró afianzar el proceso llevado a cabo por PBT para mejorar la convivencia estudiantil.
- ❖ Generar una cultura que favorezca a la niñez, requiere de la participación de todos los actores de la sociedad; es por ello, que el contexto educativo es un espacio propicio para la promoción y protección de los derechos de los niños y las niñas ya que tiene la presencia del Estado, la sociedad y la Familia en los diferentes actores que interactúan en él y con él.
- ❖ La realidad infantil y juvenil del CSSJB de Bucaramanga, manifiesta la necesidad de mecanismos alternativos para la resolución de conflictos y una mayor aplicabilidad de los derechos de los niños, desde los ámbitos del desenvolvimiento Familiar, escolar y social.
- ❖ Durante la práctica, Trabajo Social , fue adquiriendo reconocimiento dentro de la institución, y frente al alumnado aceptación, estableciéndose un vínculo horizontal basado en la confianza, el diálogo, el respeto y la reciprocidad; realizando un aporte significativo en la atención individual de casos, ya que se intervino en situaciones críticas de manera asertiva, pues se evitó recurrir a la amenaza de la sanción en contra del estudiante, y en vez de esto, lo que se

hizo fue un seguimiento a los casos obteniendo un acercamiento más profundo y una visión de acompañamiento y asesoría, donde se brindo herramientas claves para el estudiante.

BIBLIOGRAFIA

ABERASTURI, Arminda; KNOBEL, Mauricio. "La Adolescencia Normal". P. 96 – 97, 143 – 152. Editorial Paidós. México. 1988.

ALCALDIA DE BUCARAMANGA. Plan de desarrollo económico social y de obra públicas para Bucaramanga 2004-2007 Bucaramanga productiva y competitiva.

ARIAS, Ana; GARCIA GODOY, Bárbara; MANES, Romina. "Trabajo Social, Lecturas, Teorías y Perspectivas: Aportes para repensar la formación profesional desde la intervención". Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Sociales. Argentina. 2011.

Carta de la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas de la Declaración Universal de los Derechos Humanos:
<http://www.un.org/es/documents/udhr/>

Carta de la Constitución Política de Colombia de 1991:
<http://www.banrep.gov.co/regimen/resoluciones/cp91.pdf>

CASCO RAMOS, Francisco José; OLIVA DELGADO, Alfredo. "Ideas sobre la adolescencia entre padres, profesores, adolescentes y personas mayores". Apuntes de Psicología,, Vol. 22, número 2, págs. 171-185.2004.

CÓDIGO DEL MENOR. Colombia. 1989

COMISIÓN DE EDUCACIÓN PARA LA FAMILIA SALESIANA. CEFS. Propuesta Educativa Salesiana. PES. Documento de Trabajo. Iris. 1997.

COMITÉ LOCAL EDUCATIVO PASTORA. CLEP. Proyecto Educativo Pastoral Salesiano. PEPS. Bucaramanga. 2005-09-09

CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS Y NIÑAS. Disponible en Internet: [URL:http://www.unicef.org/spanish](http://www.unicef.org/spanish)

CUEVAS JARAMILLO, María Clara; HOYOS HERNANDEZ, Paula Andrea; ORTIZ GOMEZ, Yamileth. “Prevalencia de intimidación en dos instituciones educativas del Valle del Cauca”. Revista PENSAMIENTO PSICOLOGICO, Vol. 6, No. 13. P. 153 – 172. UNIVERSIDAD PONTIFICIA JAVERIANA, Facultad de Psicología, Sede de Cali. Julio a Diciembre de 2009.

CHAUX TORRES, Enrique; RUIZ SILVA, Alexander. “La Formación de Competencias Ciudadanas”. 1ª edición de mayo de 2005. Publicada por la Asociación colombiana de facultades de educación – Ascofade. Bogotá D.C. Colombia.

DECLARACION AMERICANA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL HOMBRE. Artículo 12

EL PAIS. La violencia se cuela en los maletines escolares. Colprensa Bogotá. (Disponible en internet) <http://el-pais-cali.terra.com.co>. 12 de febrero 2006.

GARCIA DAUDER, Silvia; DOMINGUEZ BILBAO, Roberto. “Introducción a la Teoría de Negociación”. P.17 – 18. Servicio de Publicaciones de la Universidad Rey Juan Carlos. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Madrid. 2003.

MENDOZA PÉREZ, Noris. Documento de trabajo-Escuela de Derechos Humanos. Exigibilidad del Derecho a la Educación. Corporación Compromiso. Bucaramanga. Julio 2005.

Ministerio de Educación Nacional de la Republica de Colombia. (2004). “Estándares básicos de competencias ciudadanas”, Serie Guía No. 6.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Estándares Básicos de Competencias Ciudadanas. Formar para la ciudadanía sí es posible. Revolución Educativa Colombia Aprende. Colombia. 2004

PACTO INTERNACIONAL DE LOS DERECHOS ECONOMICOS, SOCIALES Y CULTURALES. PIDECS. Artículo 13.

PAPALIA, Diane; WENDKOS OLDS, Sally. “Desarrollo Humano”. Editorial McGraw Hill. México. 1997.

PAREDES GARAVITO, Olga Lucia. “Diseño y evaluación del impacto de un programa de intervención basado en la Teoría de la Acción Razonada sobre el comportamiento de matoneo en estudiantes escolares”. P. 10 – 19. Tesis para optar por el título de: Magíster en Psicología con énfasis en salud. UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, Facultad de Psicología, Sede Bogotá. Abril de 2009.

PLAN DECENAL DE EDUCACION. [Http: //www.mineducacion.gov.co](http://www.mineducacion.gov.co)

PLAN NACIONAL DE CULTURA Y CONVIVENCIA 2006-2010 estado comunitario: desarrollado para todos. [Http ://www.mincultura.gov.co](http://www.mincultura.gov.co)

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2006-2010 estado comunitario: desarrollado para todos. [Http: //www.dnp.gov.co/paginas](http://www.dnp.gov.co/paginas).

PROGRAMA PRESIDENCIAL COLOMBIA JOVEN. Política nacional de juventud. Bases para el plan decenal de juventud 2005 – 2015

PROTOCOLO ADICIONAL A LA CONVENCION AMERICANA SOBRE LOS
DERECHOS HUMANOS EN MATERIA DE DERECHOS ECONOMICOS,
SOCIALES Y CULTURALES, CAPITULO 13.

RICE, Philip. "Adolescencia: Relaciones, Desarrollo y Cultura". Editorial Prentice
Hall. México D.F. 1999.

RODRIGUEZ AROCHO, Wanda. "La Relación Desarrollo – Aprendizaje en las
teorías de Jean Piaget y Lev. S. Vigotski". P. 29 – 37. Revista Acta Colombiana de
Psicología Vol. 2. 1999.