

**“MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS EN EL COLEGIO SALESIANO SAN JUAN BOSCO”**

**NORMA XIMENA AMAYA DURÁN**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BUCARAMANGA  
2010**

**“MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS EN EL COLEGIO SALESIANO SAN JUAN BOSCO”**

**NORMA XIMENA AMAYA DURÁN**

**DIRECTORA**

**MARTHA LIGIA PEÑA VILLAMIZAR**

**Trabajadora Social**

**Investigadora Social**

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de  
Trabajadora Social**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS**

**ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**BUCARAMANGA**

**2010**

## DEDICATORIA

*Dedico mi tesis de grado, primero a Dios por ser mi mejor amigo, mi guía, la fuerza y la voluntad necesaria para continuar adelante, sostenerme y no dejarme caer nunca.*

*A la Trabajadora Social Martha Lúgía Peña Villamizar, por asesorarme a lo largo de la tesis y acompañarme en este camino que hoy culmina en el presente proyecto; a los conocimientos compartidos y la gran admiración que inspiró en mí.*

*A mi familia, por ser un soporte para llevar a cabo este proceso y en especial a mi papá por ser el mejor y estar conmigo incondicionalmente, gracias porque sin él y sus enseñanzas no estaría aquí ni sería quien soy ahora, a él le dedico esta tesis.*

*A Malú con quien he aprendido que la amistad es verdadera y un valor importante en la vida, gracias por estar conmigo estos 10 años, por acompañarme, aconsejarme, compartir risas y llantos en todo este tiempo.*

*A todos los demás que estuvieron presentes durante mi formación académica, por ayudarme desinteresadamente y brindarme su apoyo y su respaldo para la culminación de este sueño.*

## AGRADECIMIENTOS

*Al finalizar un trabajo tan arduo y lleno de dificultades como el desarrollo de una tesis, es inevitable que me embargue la emoción del logro alcanzado, el cual hubiese sido imposible sin la participación de personas e instituciones que me acompañaron para que este trabajo llegase a feliz término. Por ello, les expreso mi agradecimiento.*

*Agradezco a La Universidad Industrial de Santander y a la Escuela de Trabajo Social, por la excelente formación profesional y humanística brindada.*

*A mi asesora, Profesora Martha Ligia Peña Villamizar, a quien admiro por sus conocimientos, y a quien debo la dirección en la realización de esta tesis.*

*A los directivos, docentes y estudiantes del Colegio Salesiano San Juan Bosco de Bucaramanga, como espacio educativo en donde surgió la idea del proyecto.*

*A mi papá, Álvaro Amaya y mi tía, Cecilia Amaya, quienes han sido un apoyo moral y económico para lograr este fin. Gracias por su paciencia. Y a todas las personas que de una u otra manera colaboraron en el desarrollo exitoso de este proyecto.*

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. MARCO REFERENCIAL	17
1.1 LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	17
1.1.1 Antecedentes	17
1.1.2 El conflicto	18
1.1.3 Mecanismos Alternativos para la resolución de conflictos	26
1.1.3.1 La mediación	27
1.1.3.2 La conciliación	30
1.2 EL CONFLICTO EN LA DINÁMICA ESCOLAR	35
1.3 LA EDUCACIÓN Y SU PROCESO	38
1.3.1 Educación para la paz y la convivencia	38
1.3.2 La formación del hombre como ser social	49
1.3.3 De la Situación Irregular a la Protección Integral	47
1.4 MARCO CONCEPTUAL	49
2.CONTEXTO GENERAL Y ESPECÍFICO EN EL CUAL ESTÁ INSERTA LA EXPERIENCIA	51
2.1 LA EDUCACIÓN EN COLOMBIA	51
2.2 CONTEXTO LEGAL	55
2.2.1 Declaración Universal de los Derechos Humanos	55
2.2.2 Pacto Internacional de los Derechos Sociales, Económicos y Culturales	56
2.2.3 Declaración de los Derechos del Niño	56
2.2.4 Convención Internacional sobre los Derechos del Niño	57
2.2.5 Constitución Política de Colombia	58
2.2.6 Ley General de Educación	58
2.2.7 Plan Nacional de Desarrollo	59
3. CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA Y GRUPO POBLACIONAL	61

3.1 LA INSTITUCIÓN EN EL CONTEXTO LOCAL	61
3.1.1 Los Salesianos en Colombia	61
3.1.2 Sistema Educativo Don Bosco	62
3.1.3 Colegio Salesiano San Juan Bosco	62
3.2 LAS PERSONAS EN EL CONTEXTO LOCAL	67
4. CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA	71
4.1 DIAGNÓSTICO	71
4.1.1 Matriz Dofa	74
4.1.2 Cruce de estrategias	76
4.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN	77
4.3 OBJETIVOS	80
4.3.1 Objetivo General	80
4.3.2 Objetivos Específicos	80
4.4 PROCESO METODOLÓGICO DE INTERVENCIÓN	80
4.4.1 Planeación	71
4.4.2 Planeación Estratégica	83
4.5 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN	86
4.6. ANÁLISIS DEL PROCESO LLEVADO A CABO	94
5. EVALUACIÓN	97
6. ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL	101
7. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	104
7.1 MARCO TEÓRICO	104
7.2 OBJETIVOS	115
7.3 JUSTIFICACIÓN	109
7.4 PROCESO METODOLÓGICO	115
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	112
BIBLIOGRAFIA	115
ANEXOS	122

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura del Conflicto	pág. 21
------------------------------------	------------

## LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Barrios donde residen los estudiantes	68
Tabla 2. Rango de edades	70

## LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Formato sobre Relaciones Interpersonales de Estudiantes	123
Anexo B. Formato sobre perspectiva situacional de docentes	127
Anexo C. Formato Remisión Trabajo Social	131
Anexo D. Formato Grupo Asociacionismo	132

## RESUMEN

**TITULO** “MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS A SEGUIR EN LA OFICINA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL COLEGIO SALESIANO SAN JUAN BOSCO”\*

**AUTOR** AMAYA DURAN, Norma Ximena\*\*

**PALABRAS CLAVES** Resolución de conflictos, Educación, Derechos de la Niñez,

### DESCRIPCIÓN

Nuestra cultura ha tenido una inequívoca relación negativa con el conflicto. Esta lectura negativa condiciona en buena medida el proceso educativo. Sin embargo, el conflicto forma parte de la vida y afecta a todos los ámbitos de nuestra existencia. Por lo tanto no podemos pretender que la educación transcurra sin conflictos, ni que los mismos resulten necesariamente negativos.

La resolución de conflictos se refiere tanto a la superación de los obstáculos que se presentan como a los procesos que implican los caminos que conducen a la satisfacción de las necesidades: acuerdos y desacuerdos, encuentros y desencuentros, tareas complementarias, diferencias y juegos de poder, así como coincidencias y objetivos en común. Es éste un factor importante que contribuye a un mayor grado de integración. En la resolución es importante que todas las partes se sientan involucradas en el proceso y en un plano de satisfacción para cada una de ellas.

El presente trabajo describe el proceso de práctica académica desarrollado en el Colegio Salesiano San Juan Bosco (CSSJB) en donde, como propósito principal se buscó mediante una propuesta de intervención, dar solución a los conflictos en mejora del ambiente escolar y la sana convivencia desde la perspectiva de derechos.

El documento está estructurado inicialmente en un marco referencial relacionado con el tema trabajado en la experiencia de práctica: Resolución de Conflictos y la Educación para la Paz; de esta forma se relaciona el contexto en el cual se inserta la experiencia; posteriormente se caracteriza el Colegio Salesiano San Juan Bosco junto a los actores que lo constituyen.

---

\* Trabajo de Grado

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

## SUMMARY

**TITLE** "MECHANISMS AND PROCEDURES TO FOLLOW IN COLLEGE SALESIANO SAN JUAN BOSCO CONFLICTS RESOLUTION OFFICE"\*

**AUTHOR:** AMAYA DURAN, Norma Ximena\*\*

**PASSWORDS** Conflicts Resolution, Childhoods rights, Education,

### DESCRIPTION

Our culture has had a clear negative relationship with conflict. This negative reading largely conditions the educational process. However, the conflict is part of life and affects all aspects of our existence. Therefore we cannot pretend that education takes place without conflicts or that they necessarily are negative.

The Conflict resolution refers both to overcome the obstacles that arise as processes involving the ways of leading to the satisfaction of needs: agreements and disagreements, and meetings and disagreements, additional tasks, differences and power games and similarities and common goals. This is an important factor contributing to a greater degree of integration. The resolution is important that all parts feel involved in the process on a level of satisfaction each vine.

This resume describes the process of academic practice developed in the College Salesiano San Juan Bosco (CSSJB) where, as its main purpose was sought through a proposed intervention to solve the conflicts in improving the school environment and healthy living from the rights perspective.

This document is structured in a framework initially related to the subject worked on practical experience: Conflict Resolution and Education for the peace, in this way relates the context in which to insert the experience, later characterized the College Salesiano San Juan Bosco with the actors that constitute it.

---

\* Project of degree

\*\* Faculty of human sciences, school or social work. Director Martha Ligia Peña Villamizar

## INTRODUCCIÓN

Desde que el hombre apareció en la tierra ha enfrentado el conflicto y ha ideado formas de solución desde las más primitivas hasta las más elaboradas en los tiempos actuales. El conflicto es el principal motor de la historia porque produce forzosamente cambios en las estructuras sociales a corto o largo plazo. Las formas de resolución de conflictos entre los hombres, históricamente, han sido producto de sus propias decisiones, bien por la aplicación de la ley del más fuerte, o por el compromiso de una pauta de acercamiento que impida agudizar el problema.

Así como los encuentros y las coincidencias, las diferencias y los conflictos hacen parte también de nuestras relaciones cotidianas; no somos ajenos al disenso ni a la posibilidad de que nuestros intereses entren en choque con las de los otros. Los conflictos se presentan de diferentes maneras, por motivos diversos y con intensidades variadas; hacen parte de la vida, de la gente, y de acuerdo a la forma como se asuman pueden generar caminos de entendimiento y de desarrollo social y personal o por el contrario vías de destrucción y de desconocimiento de derechos y necesidades que como seres humanos tenemos.

Una sociedad sin conflictos no es más que una utopía. El conflicto es parte natural de la vida social en la que se comparte necesidades y expectativas, e inherente a las relaciones humanas. Puede ser visto como una situación indeseable, en la cual hay intereses y posiciones antagónicas que en determinadas circunstancias pueden conducir a buscar solución por medio de la violencia, evidenciando problemas de comunicación y carencia de habilidades sociales, necesarias para resolver pacíficamente las diferencias.

Sin embargo, el conflicto puede ser asumido como algo positivo, que genera el cambio social y la oportunidad para llegar a soluciones basadas en el consenso.

Consecuente con estas ideas, el propósito de este trabajo es evidenciar la complejidad del conflicto, sus causas y sus consecuencias dentro del ámbito escolar. De esta manera establecer lineamientos útiles para su transformación y resolución.

Las situaciones de violencia permean todos los ámbitos de la sociedad incluyendo el educativo, de hecho, en el Colegio Salesiano San Juan Bosco (CSSJB) de Bucaramanga, como en muchas otras instituciones se presentaron casos de violencia entre pares, que se evidenciaron en agresiones físicas, verbales y simbólicas, además de faltas y contravenciones al manual de convivencia. Por esta razón y buscando crear un espacio de convivencia, la práctica de trabajo social adelantada en el año 2007 por las estudiantes Adriana Silva Angarita y Norma Ximena Amaya Durán, propuso la creación de la oficina de resolución de conflictos la cual tuvo como propósito principal la validez de los Derechos de los Niños para la resolución de conflictos que promovieran un mejoramiento en el ambiente escolar. De esta propuesta surge la tesis de grado “Oficina de Resolución de Conflictos del Colegio Salesiano San Juan Bosco” por la estudiante Adriana Silva Angarita.

A partir de esta experiencia, se busca establecer los mecanismos y procedimientos que se deben seguir en la oficina de resolución de conflictos, mediante acciones de mediación y conciliación en la cual participan docentes y estudiantes. La sociedad demanda cada vez más funciones de las escuelas e institutos en la educación de los jóvenes, ya no solo en cuanto a las materias de estudios sino también respecto a los valores de convivencia.

Es la mediación y la conciliación los ejes principales en el trabajo enfocado en el área social y humanista, alternos a los estamentos judiciales y reglamentaciones de ley.

El documento que aquí se presenta, se estructura de la siguiente forma: en primer término se presenta un marco referencial relacionado con el tema trabajado en la experiencia de práctica: Resolución de Conflictos y la Educación para la Paz; consecutivamente se relaciona el contexto en el cual se inserta la experiencia; posteriormente se caracteriza el Colegio Salesiano San Juan Bosco de Bucaramanga y los actores que lo constituyen.

En el siguiente apartado se caracteriza la experiencia, para posteriormente hacer una evaluación de ésta; por último se establece la formulación de una propuesta que debe ser continua a razón de la intervención. Se finaliza el documento con las conclusiones y recomendaciones respectivas.

## 1. MARCO REFERENCIAL

### 1.1 LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

*“La paz no es la inexistencia de conflictos, que además son propios de la naturaleza humana. La paz es el estado de convivencia ideal en el que las necesidades básicas de los ciudadanos están plenamente satisfechas, permitiendo, entre otras cosas, que los conflictos que se susciten tengan vías institucionales y adecuadas para su solución.”*

**RÓMULO GONZÁLEZ**

**1.1.1 Antecedentes.** Las alternativas para la resolución de conflictos entre partes antagónicas tienen sus primeros orígenes en la antigüedad. En efecto, en Grecia durante la época clásica ya se conocía la conciliación regulada por la ley. Los magistrados de Asia menor; denominados Tesmotetes, poseían poderes legislativos y eran los encargados de examinar los hechos del litigio y procurar un acuerdo transaccional.<sup>1</sup>

En la antigua China, la mediación era el principal recurso para resolver desavenencias. Según Confucio, la resolución óptima de una desavenencia se lograba a través de la persuasión moral y el acuerdo, y no bajo coacción.<sup>2</sup>

Confucio afirmaba la existencia de una armonía natural en las relaciones humanas, que no debía interrumpirse.

En muchas culturas como la africana, los Círculos Familiares han proporcionado recursos para dirimir las controversias entre sus miembros.

---

<sup>1</sup> DICCIONARIO DEL MUNDO ANTIGUO. [Citado el 16 de febrero de 2010] disponible en internet en: <http://www.historiaarte.net>.

<sup>2</sup> FOLBERG, Jay y TAYLOR, Alison. Mediación: Resolución de conflictos sin litigio. México: Noriega Editores, 1997, p. 21

Los jefes de familia ofrecen su sabiduría y experiencia, para ayudar a coincidir en acuerdos pacificadores. En Roma, Cicerón aconsejaba la conciliación fundada en el aborrecimiento que debía tenerse a los pleitos, aludiendo en la conciliación un acto de liberalidad digno de elogio y provechoso para quien la realizaba.<sup>3</sup>

En la Edad Media, se encuentra una buena descripción en la obra de Miguel Gerardo Salazar “Curso de Derecho Procesal del Trabajo”,<sup>4</sup> cuando hace la cita de los antecedentes históricos de la conciliación, la cual se llevaba a cabo con permiso de los reyes. La neutralidad no era concebida, de esta forma la existencia de superiores jerárquicos aseguraba el control de las decisiones individuales

**1.1.2 El conflicto.** Para entender el sentido de la aplicación de medios racionales y dialogados para resolver conflictos, es necesario definir qué es el conflicto. Para que se produzca un conflicto, las partes deben percibirlo, es decir, sentir que sus intereses están siendo afectados o que existe el peligro de que sean afectados.

Una primera postura considera al conflicto como un estado patológico. En este caso la solución consistirá en descubrir las causas, diagnosticar y determinar el tratamiento a seguir. Según Hocker y Wilmot<sup>5</sup>, el conflicto es “una pugna expresada al menos entre dos partes interdependientes que perciben objetivos incompatibles, recursos limitados y la interferencia de la otra parte en la obtención de sus objetivos”

---

<sup>3</sup> ENCICLOPEDIA JURÍDICA OMEBA. Tomo XVII. Buenos Aires: Bibliográfica Argentina, 1996, p. 15 7.

<sup>4</sup> SALAZAR, Miguel Gerardo. Curso de Derecho Procesal del Trabajo. 3ª Edición. Bogotá: Temis, 1984, p. 55-57.

<sup>5</sup> RUBIO, Rocío y LIZARAZO Tania. Los conflictos del mundo en la historia: una mirada a nuestra realidad. Colombia: Voluntad S.A., 2009, p. 12.

Se concibe de igual forma como una conducta a seguir, en donde intervienen factores racionales e irracionales, conscientes e inconscientes, motivaciones y especulaciones.

Estas definiciones, sin embargo, no identifican necesariamente el conflicto con la violencia; teniendo en cuenta que en el conflicto es necesaria la presencia de dos partes o actores

El conflicto es una realidad permanente de la vida que perturba las relaciones sociales, porque las partes contendientes lo perciben como un obstáculo para lograr sus fines. En este sentido las partes antagónicas se aferran a sus intereses y puntos de vista, absolutizando y negando los de su opositor, siendo el resultado, la incomprensión, la intolerancia y la violencia.<sup>6</sup> La polarización de las conductas genera una percepción negativa de las incompatibilidades asumiendo posiciones radicales que favorecen las acciones de fuerza, bajo esta perspectiva el conflicto se resume como una incompatibilidad de objetivos e intereses de uno o más actores o partes. El conflicto es parte de la cotidianidad, y se encuentra en el marco de las relaciones sociales. Pese a convivir con él, no siempre es aceptado ni asumido con actitud positiva. Con frecuencia se le teme y se desconoce cómo abordarlo o resolverlo.

Todos los seres humanos están envueltos en algún tipo de conflicto y lo conciben comúnmente como algo negativo, como un fenómeno desagradable y nefasto que se debe erradicar, así por ejemplo, lo define el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua: “combate, lucha, pelea; situación de apuro, desgraciada y de difícil salida”.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Resolución de conflictos. Bogotá. 2002, p. 10.

<sup>7</sup> REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la Lengua Española. Vigésima Segunda edición. España, 2001.p. 576.

Esta percepción del conflicto es negativa, y hace que sea asumido en términos competitivos, en los que el objetivo único es ganar, implicando posiciones antagónicas y oposición de intereses.

El conflicto se da en lucha por posesión de bienes, la realización de valores, el reconocimiento de derechos, el ejercicio de poder. Se deriva de los fines concretos que se persiguen y al mismo tiempo, con las interpretaciones que los sujetos hacen de lo que está en disputa muchas veces se hace más difícil, por la importancia psicológica que se concede al perder o ganar.

Desde una faceta positiva, también puede ser pensado como generador de evolución, de cambio, y en general como origen del crecimiento de la sociedad y del individuo en el establecimiento de nuevas reglas y en el logro de nuevos equilibrios. Por todo lo anterior no se trata de eliminar el conflicto, sino de atribuirle un tratamiento que hay que aprender a detallar, asumir métodos que permitan superarlo, comprendiéndolo como “fuerza movilizadora dentro de la existencia humana”.<sup>8</sup> Competir, rivalizar, agredir son respuestas que pueden darse a situaciones de conflicto, sus consecuencias negativas pueden conjurarse con el apoyo de metodologías de acciones no violentas, para construir la paz como fruto de la justicia, la equidad y la democracia, maximizando así, sus efectos constructivos.

El conflicto se da por otra parte en un contexto y cultura definido por unas prácticas y valores de acuerdo a los cuales se vive. De acuerdo a Howard,<sup>9</sup> la cultura del conflicto hace referencia a las normas, prácticas e instituciones específicas de una sociedad relacionadas con la conflictividad.

---

<sup>8</sup> RUBIO, Rocío y LIZARAZO, Tania. Los conflictos del mundo en la historia: una mirada a nuestra realidad. Colombia: Voluntad S.A, 2009, p. 14.

<sup>9</sup> ROSS, Howard. La cultura del conflicto. Madrid: Paidós, 1995, p. 24.

La cultura establece lo que la gente valora y lo que le mueve a entrar en conflicto y disputa, indica formas de comportamiento, también configura las instituciones mediante las cuales se asumen los conflictos. La organización de la sociedad es lo que determinará si habrá convivencia o violencia. Se debe reconocer que hay un conflicto y que su presencia no es casual, aunque pocas veces se reflexione sobre su valor, sus causas y consecuencias, como primer paso en su resolución. La idea que debe tenerse presente es que es posible regular y resolver más eficaz y constructivamente los conflictos.

## ESTRUCTURA DEL CONFLICTO

Según Lederach,<sup>10</sup> iniciado un conflicto, éste suele evidenciar ciertos caracteres que en su conjunto forman una estructura que lo define, la cual está dada por la interacción de tres elementos básicos: las personas o actores, el proceso y el problema o las diferencias esenciales.

Figura 1. Estructura del conflicto



<sup>10</sup> LEDERACH, Juan Pablo. Elementos para la resolución de conflictos. En: Revista, Educación y Derechos Humanos. Madrid, 1990, p. 10.

**Las personas o actores.** Es el aspecto netamente humano del conflicto. Siempre hay que tomar en cuenta las emociones y sentimientos, la necesidad humana de justificarse y desahogarse, la necesidad de respeto, y las distintas perspectivas de un problema. El aspecto personal tiene que ver con los elementos psicológicos y subjetivos legítimamente experimentados por cada persona. Quizás tenga que ver con la estima propia, más que con cualquier otra cosa. Las diferencias resultantes entre personas que persiguen objetivos incompatibles dan lugar a un conflicto lineal interpersonal. Cuando los antagonismos surgen entre partes de un conjunto social, se está ante un conflicto estructural.

El conflicto surge por intereses cuyo eje es la ampliación o consecución de oportunidades vitales para el desarrollo. Un conflicto puede ser horizontal, cuando ninguna parte domina a la otra y vertical cuando hay una relación de dominio, dominante-dominado.

**El problema.** El siguiente paso es indagar los motivos del conflicto. Es claro que las personas tienen intereses, valores y derechos que guían sus acciones, el mayor o menor grado de realización de esos factores es lo que genera el desacuerdo. De acuerdo Lederach,<sup>11</sup> en la dinámica del conflicto, las personas mezclan hechos y sentimientos; cada quien hace una valoración particular del problema y ninguno lo percibirá integralmente. El poder y la autoestima están en juego y determinarán cómo se dirime el conflicto. Una de las tareas para regular el conflicto es establecer el nivel de equilibrio o desequilibrio existente entre los actores.

Otro aspecto presente en el conflicto es la autoestima, o valoración personal, ella entra en juego cuando una persona es confrontada, cuestionada o desafiada, esto

---

<sup>11</sup> LEDERACH, Juan Pablo. Enredos, pleitos y problemas: una guía práctica para ayudar a resolver conflictos. Madrid: clara-semilla, 1992, p. 22-34.

motiva muchas veces a reaccionar en la dirección de personalizar el conflicto y no permite ir a los asuntos esenciales, un error común consiste en pensar que se mantiene la dignidad si se vence al otro. Una pauta consiste en separar a la persona del problema. “Los sentimientos, que nos acompañan en todas las relaciones interpersonales, modulan nuestro comportamiento en situaciones de convivencia y de conflicto”<sup>12</sup>.

La solución a los conflictos requiere habitualmente la puesta en juego de estrategias de regulación de sentimientos, y que es importante incorporar actividades de educación en sentimientos en los centros escolares, pues las destrezas de regulación afectiva nos ayudan a encauzar los conflictos de manera negociada y cooperativa.

Un conflicto puede ser irreal o aparente, o real y genuino<sup>13</sup>. El primero surge por comunicación no asertiva, formación de percepciones subjetivas alrededor de estereotipos y prejuicios que indican falta de información. Por el contrario, hay conflicto genuino y verdadero por causas estructurales o del entorno, cuando hay diferencias esenciales, e incompatibilidades respecto a intereses, deseos y necesidades distintas.

**El proceso conflictual.** Es el modo en que un conflicto se desarrolla, y la forma de resolverlo. Los conflictos, están sujetos a dinámicas que marcan la génesis de las causas que los originan. Se debe establecer la manera como se ha desarrollado la situación problemática, cuáles son los componentes que se articulan a ella y cómo las partes han tratado de resolverla. Primero que todo es importante analizar los canales de comunicación y la forma como ésta se produce.

---

<sup>12</sup> LEDERACH, Juan Pablo. Enredos, pleitos y problemas: una guía práctica para ayudar a resolver conflictos. Madrid: clara-semilla, 1992, p. 31.

<sup>13</sup> MOORE, Christopher. El proceso de mediación: métodos y prácticas para resolución de conflictos. Argentina: Gránica, 1995, p. 302.

Es posible identificar distintas formas de actuar de las personas frente al conflicto. Para clasificar las distintas formas de reacción, existen gran variedad de modelos:

*Kenneth, identifica cinco posibles resultados ligados a la forma de actuar de las personas que viene a ser su estrategia para resolver el conflicto.*

*Estrategias de solución de un conflicto:*

- 1. La competencia: una parte satisface sus intereses a expensas de otro.*
- 2. El evitamiento: una de las partes evita el conflicto por distintos motivos.*
- 3. La adaptación: una de las partes deja de lado sus propios intereses.*
- 4. El compromiso negociado: se comparten pérdidas y ganancias.*
- 5. La cooperación: típica negociación basada en intereses.<sup>14</sup>*

En la medida en que sube la intensidad del conflicto tiende a empeorar la capacidad de comunicación, cada uno busca apoyarse en su postura y a escuchar menos al otro. Una de las tareas en la resolución pacífica de los conflictos consiste en contextualizar el origen, la estructura y la magnitud de la contienda, controlando la dinámica destructiva que puede generarse entre las partes enfrentadas, previendo la instalación de un ambiente de diálogo para buscar soluciones verdaderas y constructivas. Es importante también identificar las disposiciones psicoculturales que modelan la forma como los grupos y los individuos procesan los acontecimientos, las emociones, percepciones y cogniciones que los mismos provocan. La forma como son asumidas, vividas y confrontadas las discrepancias en un determinado contexto social, cultural y psicológico, define en buena medida el curso que sigue el proceso y la manera como se desenvuelve el conflicto.

## **DINÁMICA Y TRATAMIENTO DEL CONFLICTO**

El conflicto es circunstancial a las relaciones humanas, por tanto, aceptarlo genera comprensión de la realidad para ser actores de forma individual o formando parte de un colectivo; generando así, mayor conocimiento de la condición humana.

---

<sup>14</sup> KENNET, Thomas. Los conflictos y los procesos de negociación en las organizaciones. México: Dunnette y LM Hough, 1991, p. 226.

Es normal que al coexistir se presenten desavenencias generadas por los mecanismos dotados en nuestro proceso de aprendizaje y socialización, para el logro de objetivos. Los conflictos adquieren divergentes manifestaciones, necesidades, intereses, propósitos, grados de intensidad, niveles de competencia, choque o violencia. Goleman,<sup>15</sup> sostiene que el examen de cada situación presente y cotidiana, de los factores que lo determinan, define la manera de abordarlos, encauzarlos y resolverlos mediante la capacidad de reconocer sentimientos propios y ajenos.

Por sus características, los conflictos presentan manifestaciones particulares que permiten diferentes interpretaciones, algunas de las cuales se expresan o asumen en dinámicas tales como: dialéctica (razón), cíclica (regularmente), de concientización, de crisis estructural.

En la perspectiva folletiana,<sup>16</sup> el conflicto es un asunto radicalmente interactivo, que implica el complejo ámbito de los deseos de los implicados y puede ser gestionado de forma constructiva. La democracia participativa como fundamento y desarrollo de un Estado Social de Derecho permite aportar a la comprensión y solución de los conflictos sociales.

Los conflictos no son tan solo asunto que invariablemente deba resolverse en cada caso mediante cualquier tipo de acuerdos, sino que hunde sus raíces en la esencia ética de las relaciones humanas y de la solidaridad; la ética normativa constituye un elemento consustancial de la participación democrática y de una nueva ética ciudadana.

---

<sup>15</sup> GOLEMAN, Daniel. La inteligencia emocional. Bogotá DC: Javier Vergara, 1995, p. 87.

<sup>16</sup> FOLLET, M. La administración como profesión., citado por Domínguez y Silva. Conflicto constructivo e integración en la obra de Mary Parker Follet.

Esto significa:

- Superación de la mentalidad coactiva, represora, excluyente, guerrista y violenta.
- Fomento de los procesos explicativos y dialogales en todos los ámbitos de la vida comunitaria.
- Instauración de principios como la relatividad de lo humano, la tolerancia e incluso el perdón.
- Educar para el cultivo de la mirada crítica, dirigirse a la raíz de las cosas, develar el error, el engaño y la mentira.

### ***1.1.3 Mecanismos Alternativos de resolución de conflictos - MARC's.***

La solución de conflictos no sólo interesa a individuos de manera especial sino a la sociedad en general. En la concepción clásica los conflictos sociales sólo debían ser resueltos por el órgano especializado del Estado; sin embargo y de acuerdo a Gozaini,<sup>17</sup> las formas de resolución de conflictos han existido desde épocas antiguas, hallados en las formas tribales para avanzar históricamente hallándose en los concejos de familia, clanes o reunión de vecinos caracterizados.

A partir de la década de los 80's en los países de América Latina y el Caribe se generó una toma de consciencia en la opinión pública sobre la necesidad de modernizar el sistema de administración de justicia para darle mayor credibilidad, transparencia, celeridad e imparcialidad; presentados como las distintas posibilidades que tienen las personas, para solucionar controversias sin la intervención judicial.

---

<sup>17</sup> GOZAINI, Osvaldo A. Formas Alternativas para la Resolución de Conflictos. Buenos Aires: De palma, 1995, p. 74.

Entre las medidas diseñadas para realizar estas reformas se han adoptado los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos MARC's<sup>18</sup>, como posibles soluciones de intereses contrapuestos, también denominados Medios Alternativos de Solución de Conflictos "MASC".

En Colombia, se inician a partir de la mitad del siglo XX de manera gradual, siendo el antecedente más reconocido El Código de Procesamiento Laboral de 1948, como mecanismo de solución de conflictos individuales. La gran mayoría de métodos alternos de solución de conflictos adquirieron identidad a partir de la ley 23 de 1991, siendo figuras que surgen de las comunidades o de la ley, como respuesta al sistema de justicia para solucionar controversias, con la participación activa de la ciudadanía, construyendo convivencia y fortaleciendo la armonía social. También ofrecen la posibilidad a los interesados de acudir a ellos de manera libre y sin presiones.

Los MARC's hacen referencia a procesos de mediación y conciliación, como procedimientos para la resolución de conflictos, no formales y solidarios que brindan un elemento fundamental en la humanización del conflicto. La resolución de conflictos es una habilidad social que permite desarrollar nuevas estrategias frente a determinada situación, ayudando a descubrir alternativas en la práctica de toma de decisiones. Su aprendizaje depende de la capacidad personal para llevar a cabo tareas.

**1.1.3.1 La mediación.** La mediación, al igual que otros instrumentos y mecanismos de autocomposición, es otro medio eficaz e idóneo para la solución de conflictos menos conocida que la conciliación, es también la menos

---

<sup>18</sup> REYES, Alfonso. Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. En: Departamentos y Municipios seguros: revista trimestral del Gobierno Nacional para las Entidades Territoriales. Bogotá DC., N°2 (agosto 2006); p. 16.

reglamentada y de escaso desarrollo normativo y práctico. Reyes afirma que la mediación “busca que las partes involucradas en un conflicto encuentren solución con la colaboración de un tercero denominado mediador. La mediación no está regulada por la ley pero es una herramienta muy utilizada para dirimir controversias”.<sup>19</sup> Esto puede ser una ventaja, pues deja a las partes en el establecimiento y funcionamiento de reglas concertadas por ellos mismos.

La mediación según Taylor,<sup>20</sup> es posible definirla como el proceso mediante el cual las partes involucradas en un conflicto, junto con la asistencia de una persona neutral, aíslan el problema en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas de solución y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades.

Se trata entonces de un proceso que produce resultados específicos mediante la utilización de valores, normas y principios de los participantes y no de los mediadores. Como tal hace énfasis en la propia responsabilidad de los involucrados en la toma de decisiones y, por lo tanto, confiere autoridad a cada una de las partes.

De acuerdo a lo anterior se asume que los conflictos son oportunidades de transformación y cambio, si se crean alternativas de solución pacíficas y equitativas que mejoran las relaciones y la convivencia.

---

<sup>19</sup> REYES, Alfonso. Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. En: Departamentos y Municipios seguros: revista trimestral del Gobierno Nacional para las Entidades Territoriales. Bogotá DC., N°2 (agosto 2006); p. 18-20.

<sup>20</sup> FOLBERG, Jay. y TAYLOR, Alison. Mediación, resolución de conflictos sin litigio. Buenos Aires: Limusa, 1992, p. 29-31.

### **Principios de la mediación<sup>21</sup>**

- Se trata de un acto cooperativo, no competitivo.
- Está más orientado hacia el futuro, ya que su fin es mejorar las relaciones.
- No se da el “yo gano/tú pierdes” sino que hay dos posibles ganadores.
- Exige honestidad y franqueza.
- Es un proceso voluntario, requiere que ambas partes estén motivadas.
- Se preocupa por las necesidades e intereses en vez de las posiciones.
- Intenta homogeneizar el poder.
- No es amenazante, ni punitivo.
- Es un proceso totalmente confidencial.
- Es creativo, requiere la aportación de nuevas ideas y nuevos enfoques para la transformación del conflicto y la mejora de las relaciones.

### **El proceso de mediación<sup>22</sup>**

Hay dos clases de mediación: formal e informal. La mediación formal es arreglada, cuenta con estructuras. La realiza el equipo de mediadores y está orientada hacia el acuerdo. La mediación informal puede darse espontáneamente y practicarla cualquiera, no necesita estructuras y no persigue necesariamente el acuerdo.

En el proceso de mediación, los participantes son asistidos por una o más personas neutrales quien les orienta en el desarrollo de formas de manejo de las emociones liberadas en los conflictos, aislando los asuntos de la diferencia y considerando alternativas para encontrar opciones que les permitan llegar a un acuerdo que satisfaga los definidos intereses.

---

<sup>21</sup> FOLBERG, Jay. y TAYLOR, Alison. Mediación, resolución de conflictos sin litigio. Buenos Aires: Limusa, 1992, p. 43.

<sup>22</sup> *Ibíd.*, p. 44.

**1.1.3.2 La conciliación.** De acuerdo a Lederach,<sup>23</sup> desde sus orígenes la conciliación ha tenido como finalidad primordial servir de medio para superar situaciones de conflicto y ha sido empleada para que las controversias puedan solucionarse pacíficamente, por las mismas personas que participan en la contienda, quienes con la ayuda de un tercero, promueve convenios para superar los desacuerdos.

En el establecimiento de mecanismos pacíficos en la resolución de conflictos, la carta constitucional, al establecer a Colombia como Estado Social de Derecho, le da la facultad de estructurar medios apropiados que sirvan para la solución de los conflictos y que éstos no surjan violentamente en la vida social. Es así como en el artículo 116, inciso tercero de la Constitución Política de Colombia, se implantan las bases de la conciliación, a la cual pueden acudir los ciudadanos para la resolución de sus problemas.<sup>24</sup>

Según la RAE<sup>25</sup>, etimológicamente la conciliación proviene del término *conciliare*, que significa concertar, poner de acuerdo a dos partes. En sentido amplio es el acuerdo logrado entre las partes con ayuda de alguien que sirve de puente en la relación conflictiva, el cual dirige, orienta y propone fórmulas de arreglo, con el fin de buscar el mutuo acuerdo como principio básico de solución.

La resolución de conflictos de manera pacífica es algo que se apoya en la educación, en la medida en que racionalmente las personas interiorizan los valores y las experiencias que permiten asumir los conflictos como un espacio de entendimiento.

---

<sup>23</sup> LEDERACH, Juan Pablo. Enredos, pleitos y problemas: una guía práctica para ayudar a resolver conflictos. Madrid: clara-semilla, 1992, p. 36.

<sup>24</sup> CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA. Bogotá DC: Unión Ltda., 2005, p. 23.

<sup>25</sup> REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la Lengua Española. 22ª. Edición. España, 2009, p. 858.

## 1.2 EL CONFLICTO EN LA DINÁMICA ESCOLAR

El conflicto es inevitable en los grupos humanos y en el ambiente escolar no son una excepción. Asimismo poseen un potencial constructivo y destructivo, en dependencia de la manera de enfrentarlos y resolverlos. Al respecto Ovejero enuncia:

*“Es verdad que a menudo el conflicto crea tensión, ansiedad y molestia, pero como el enfado, estos sentimientos en sí mismo no son siempre malos. Pueden proporcionar el tiro y afloja necesario para el desarrollo y el crecimiento. El conflicto en el aula puede proporcionar una tensión creativa que sirva para inspirar la solución de problemas y para motivar la mejora del rendimiento individual o grupal. Constituye un paso necesario hacia el aprendizaje personal y hacia el proceso de cambio”<sup>26</sup>*

El conflicto es una situación de duelo entre dos o más protagonistas, en los cuales existe un antagonismo motivado por una confrontación de intereses.<sup>27</sup> Por ello, cuando se genera una tensión y aparece un conflicto, todo depende de los procedimientos y estrategias que se empleen para salir de él. El conflicto es inevitable, a la vez que necesario en la vida de las personas; sin embargo, se puede evitar una respuesta violenta como vía de solución.

El conflicto responde a situaciones cotidianas de la vida social y escolar, en la que se dan enfrentamientos de intereses, discusión y necesidad de abordar el problema, la violencia es una de las maneras de enfrentarse a esa situación.

Los conflictos que se presentan en la dinámica escolar se expresan en las diferentes clases de relación que se promueven en el ámbito escolar como la relación pedagógica, la convivencia escolar, las relaciones interpersonales, las relaciones administrativas o de relación con el entorno.

---

<sup>26</sup> OVEJERO, A. Psicología Social de la Educación. Barcelona: Herde, 1989, p. 274.

<sup>27</sup> FERNANDEZ, Isabel. Escuela sin violencia: Resolución de Conflictos. 3ª ed. España: Alfaomega, 2003, p. 26.

Un conflicto escolar puede presentar varios de estos aspectos implicados, para analizarlo se debe identificar qué tipo de relación es la que prima o genera mayor tensión. Su tratamiento o resolución debe guiarse por dos aspectos fundamentales; el primero es el "conducto regular", para establecer acuerdos, o remitirse a otra instancia para encontrarle salida. El otro aspecto hace referencia a procesos de participación democrática como vía de resolución de conflictos.

En un sentido amplio, la teoría general de los sistemas se caracteriza por su perspectiva holística e integradora y se presenta como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad y, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo interdisciplinarias. La Teoría General de Sistemas<sup>28</sup>, afirma que las propiedades de los sistemas no pueden separar sus elementos, ya que la comprensión de un sistema se da sólo cuando se estudian globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus partes.

El enfoque sistémico, aplicado al campo educativo, contempla el vínculo entre los individuos y el contexto, favoreciendo una visión integradora de los fenómenos, y permitiendo ver el grupo como un sistema abierto, compuesto de elementos que se relacionan entre sí, con características propias.

El conflicto tiene su origen en diferencias culturales, creencias, ideas, opiniones, costumbres, experiencias, percepciones, expectativas, conductas, pautas de comunicación, etc. En el ámbito escolar como en el CSSJB los conflictos se suelen resolver ejerciendo la autoridad seguida de un castigo sin indagar causas y motivaciones la agresión. Esto conlleva a un "arreglo" y no a una resolución de conflictos.

---

<sup>28</sup> KENNETH, E. Kendall. Análisis y diseños de sistemas. 3ª ed. México: Prentice Hall, 1997, p. 577.

El fenómeno de la violencia trasciende la conducta individual y se convierte en un proceso interpersonal, porque afecta al menos a tres protagonistas: quien la ejerce, quien la padece y quien la contempla sin poder o querer evitarla<sup>29</sup>.

Los conflictos que se presentan en la dinámica escolar se expresan de diferente manera a la vez que su percepción también puede variar. Cada individuo percibe los acontecimientos de manera particular con lo que ante un mismo acontecimiento éste puede ser vivido de manera única.

La violencia en el aula de clase, está relacionada con las personas vinculadas a este grupo: profesores, estudiantes y familias y, se presenta de forma interpersonal y grupal. Dependiendo del proceso, el conflicto se debe analizar de acuerdo al momento en que se encuentre, diferenciando antecedentes, causas, problema central, circunstancias, evolución histórica y finalmente, el desenlace.

En muchas instituciones se establece la violencia como forma de solución del conflicto por los sistemas de convivencia y el abuso de poder. Los actos violentos están sujetos a un gran sistema de relaciones interpersonales donde las emociones, los sentimientos y los aspectos cognitivos están presentes y configuran parte del ámbito educativo. Para eliminar la violencia y resolver los conflictos se debe admitir que estos se hallan fuera de control y no son una etapa pasajera.

El proceso exige que los estudiantes cambien hábitos, actitudes, valores y perspectivas; además de mejorar las condiciones de salud, alimentación, vivienda adecuada etc.

---

<sup>29</sup> ORTEGA RUIZ, Rosario. Educar la convivencia para prevenir la violencia. España: Machado libros, S.A., 2000, p. 42.

El problema se agudiza cuando se aborda la Resolución de Conflictos a través del ejercicio de la autoridad y el castigo, provocando un clima de tensión que los docentes no saben resolver, quedando así, la situación sumergida en el currículo de lo oculto de las relaciones interpersonales y en el clima del centro que lo sustenta. Los teóricos de la educación entre quienes están Uribe, M.E., Castañeda, M.L., y Morales, M.<sup>30</sup>, reconocen que el modelo del docente autoritario en las aulas conlleva a una situación inadecuada para garantizar el buen aprendizaje y el desarrollo personal, social y emotivo de los alumnos, pues los tradicionales esquemas de enseñanza, concebidos desde la perspectiva del docente, están saturados de relaciones autoritarias e inflexibles y descontextualizadas de los acontecimientos sociales, económicos y políticos.

Se debe consensar la forma de abordar el conflicto desde una posición de análisis del tema de violencia y la agresividad, y sobre el propio marco escolar y sus características para llegar a una intervención y prevención aplicable a la realidad educativa.

En el CSSJB se logró observar situaciones de acoso, intimidación o victimización en donde los alumnos eran agredidos al ser expuestos, de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas que llevaba a cabo otro alumno o grupo de ellos, reflejando un desequilibrio de fuerzas.

Por otro lado, la escasez de habilidades sociales de algunos estudiantes víctimas de otros o la irracionalidad de los agresores, impide la total y verdadera resolución de los conflictos. Cada situación de interacción social requiere de pautas de respuesta por parte de las personas para que se adapten a las circunstancias con éxito.

---

<sup>30</sup> URIBE, M.E., CASTAÑEDA, M.L., y MORALES, M. Violencia escolar. España: Alborada, 1999, p. 18-27.

Las habilidades sociales son comportamientos eficaces en situaciones de interacción social, dado que cada individuo nace en una cultura con costumbres y distintas normas sociales, que van determinando la forma acertada en que deben actuar.

Es evidente por tanto, que existe la necesidad de aprender modos eficientes para el adecuado manejo y resolución de conflictos; en este sentido, para que se puedan alcanzar soluciones ajustadas y perdurables, debe darse lugar a la comunicación. Para lograr esta tarea, el papel del dialogo se torna central en los mecanismos de resolución de conflictos como expresión de calidad. Aprender que la vida social funciona con la ley del más fuerte puede ser muy peligroso tanto para los que se colocan en el lugar del fuerte como los que no saben cómo salir del papel de débil que la estructura de la relación les asigna.

### **1.3 LA EDUCACIÓN Y SU PROCESO**

La educación es un proceso formativo a través del cual la sociedad busca alcanzar los ideales de paz, libertad y justicia social, contribuyendo al desarrollo integral de la persona en su mente, cuerpo, inteligencia, sentido ético y responsabilidad. Según Piaget,<sup>31</sup> la principal finalidad de la educación debe ser formar hombres que sean capaces de hacer cosas nuevas, formando mentes que sean críticas, que puedan verificar lo que se les ofrece, tomando distancia reflexiva respecto a los contenidos y mensajes que recibe.

La Ley General de Educación Colombiana,<sup>32</sup> por su parte define a la educación como “un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se

---

<sup>31</sup> PIAGET, Jean. Seis estudios de psicología. México: FCE, 1992, p. 13.

<sup>32</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Ley General de Educación. Bogotá DC: Magisterio, 1998, p. 21.

fundamenta en una concepción integral de la persona, de su dignidad, de sus derechos y deberes”. Desde esta perspectiva la educación debe dirigirse al desarrollo de las dimensiones y potencialidades del hombre, siendo el medio que han creado las comunidades para socializar a sus miembros y hacerlos partícipes del conocimiento, la cultura y los valores que a través de los años han acumulado y vivenciado en su cotidianidad.

La educación como actividad, se lleva a cabo en un tiempo y espacio determinado, sus fines, metas y métodos dependen de la naturaleza de la sociedad en que esté inscrita, cuyos miembros son socialmente conscientes de su modo de vivir y están unidos por una escala común de objetivos y valores. Todd afirma que:

*La educación la instauro la escuela o cualquier otra institución establecida para los fines de lo que se llama educación formal. Las escuelas y todas las instituciones educativas de la sociedad, contribuyen al desarrollo integral del educando mediante la vida social, los juegos, la participación en el teatro, la música, los deportes, las artes plásticas, y toda clase de actividades que se conciben como parte del currículo escolar. Los maestros no son las únicas personas que enseñan; la mayor parte del comportamiento humano, ha sido aprendido de manera informal en el entorno social.<sup>33</sup>*

Partiendo de lo expuesto, se puede afirmar que la educación como fenómeno tiene un carácter social, que surge y se desarrolla dentro de la sociedad misma, de ésta se nutre y al mismo tiempo le ofrece grandes aportes, produciéndose entre ellas un flujo constante de retroalimentación. La principal tarea de la educación consiste en transmitir valores culturales, científicos y tecnológicos de la sociedad, desempeñando una función social, que permite la transmisión de la experiencia acumulada por generaciones anteriores.

---

<sup>33</sup> TODD, Luis Eugenio. La Crisis: algunos conceptos de educación, economía y política. México: Colima, 1996, p. 19.

A través del tiempo se presenta como una de las formas de acceso al siglo XXI, adaptándose en todo momento a los cambios de la sociedad, sin dejar de transmitir los conocimientos propios de ella. Este nuevo siglo ha estado marcado por descubrimientos y progresos científicos, en el cual muchos países se han desarrollado y el nivel de vida ha aumentado. Por ello, la educación<sup>34</sup> es entendida como la capacidad de los hombres para desarrollarse en un campo que les permita conocerse a sí mismos con criterios propios y así, darle sentido a la vida; transmitir masiva y eficazmente, un volumen cada vez mayor de conocimientos teóricos y técnicos adaptados a la civilización cognitiva.

El derecho fundamental de la educación en el hombre es aquel que viene con su esencia y hace que se maneje de distintas maneras según la libertad de cada individuo; mientras que el derecho social de la educación de los hombres es el que desempeñan las distintas personas en la sociedad y sus implicaciones en ella, por lo que es un deber del Estado proporcionarla para el bien de la misma.

La sociedad como tal educa, lleva adelante el proceso de educación tanto en el sentido amplio del pleno desarrollo de la personalidad como en el de la instrucción. Los adultos, igual que los jóvenes, están sometidos a tales influencias educativas.

La educación según Delors<sup>35</sup>, debe estructurarse en torno a cuatro pilares fundamentales del conocimiento: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser.

---

<sup>34</sup> MANACORDA, Mario. La historia de la educación. México: Siglo Veintiuno Editores, 1987, p. 269-271.

<sup>35</sup> DELORS, Jacques. Los cuatro pilares de la educación: La educación encierra un tesoro. Santillana. México: UNESCO, 1996, p. 91-103.

### **Aprender a conocer**

Adquirir instrumentos de comprensión para aprender a comprender el mundo, desarrollando capacidades profesionales y comunicación con los demás. Implica aprender a aprender, ejercitando la memoria, la atención y el pensamiento. Supone aprender a aprovechar las posibilidades que ofrece la educación a lo largo de la vida.

### **Aprender a hacer**

Adquirir calificación profesional y competencia que capacite al individuo para influir sobre el propio entorno.

### **Aprender a vivir juntos**

Supone desarrollar la comprensión del otro, para participar y cooperar en actividades humanas.

### **Aprender a ser**

Proceso dialéctico que inicia por el conocimiento propio y avanza hacia las relaciones con los demás. En ese sentido, la educación corresponde a la maduración constante de la personalidad, en donde confiere a todos los seres humanos la libertad de pensamiento, de juicio, de sentimientos y de imaginación que necesitan para que sus talentos alcancen la plenitud y sigan creando su destino.

**1.3.1 Educación para la paz y la convivencia.** Educación por la paz como afirma Comins<sup>36</sup> es una “educación en los hábitos y las competencias que nos ayudan a vivir juntos. Implica conseguir la equidad y eliminar la dominación de unos individuos sobre otros”.

---

<sup>36</sup> COMINS, Irene. La ética del cuidado y la construcción de la paz. Barcelona: Icaria, 2009, p. 67.

A comienzos del Siglo XX en el contexto de la Primera Guerra Mundial, el movimiento de la Escuela Nueva o Escuela Progresista<sup>37</sup>, señaló la necesidad de trabajar para una comprensión internacional que permitiera superar las tensiones y hostilidades entre los Estados. Esta escuela utilizó la educación como instrumento de paz, basando su formación en la solidaridad y la cooperación. Construir la paz en el mundo, en las instituciones y en las personas ha sido el sueño de la humanidad, en distintas épocas, personajes como Francisco de Asís, Tomás Moro, Francisco de Vitoria, Gandhi, y muchos otros han expresado la necesidad de construir sociedades no violentas en donde pueda ser posible la convivencia pacífica entre las personas.

En los años 60's surge la investigación por la paz como una disciplina científica, fundándose en Oslo el Instituto de Investigación Social, el cual recoge las ideas de Johan Galtung sobre violencia estructural<sup>38</sup>. En los 80's la educación por la paz gira hacia enfoques prácticos, y pone el acento en la convivencia dentro de la comunidad cercana (el aula, la escuela, la comunidad), se pretende preparar para participar en forma activa y responsable en la construcción de una cultura de paz actuando desde la propia comunidad con programas de tratamiento no violento de conflictos.

En los años 90's, la educación por la paz se ha relacionado con la educación intercultural. Gracias a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación se entablan contactos entre diferentes pueblos y personas, con experiencias diversas y se tiene acceso a materiales, experiencias, centros y personas que trabajan en la educación por la paz en contextos y con situaciones de conflicto y violencia muy distintas.

---

<sup>37</sup> GUICHOT, V. Democracia, ciudadanía y educación: una mirada sobre la obra pedagógica de John Dewey. Madrid: Biblioteca nueva, 2003, p. 249.

<sup>38</sup> CALDERON, P. Concha. Teoría de conflictos de Johan Galtung. En: revista, paz y conflictos. N°2 España: Universidad de Granada, (2009); p. 34.

Evolutivamente la educación por la paz ha pasado por cuatro momentos:

1. El legado de la Escuela Nueva que introduce en sus principios pedagógicos y entre sus estrategias didácticas la construcción de la paz como un fin.
2. El período UNESCO durante el cual se proclaman los derechos humanos (1948), se recomienda la comprensión internacional como objetivo a trabajar, nacen las escuelas asociadas.
3. El momento de la No Violencia, durante el cual se pretende aclarar el concepto de paz y de educación para la paz, perfilando sus características y exigiendo la no violencia como condición indispensable para hablar de educación para la paz.
4. La cuarta se caracteriza por la emergencia de grupos y asociaciones que se dedican a la investigación para la paz.

El concepto de paz ha estado ligado de manera subordinada y de forma coetánea en su inicial aparición, al de la guerra. Sin embargo, según las circunstancias de la época, la humanidad ha ido construyendo una dimensión de La Paz que actualmente está estrechamente unida a la recuperación de la dignidad y a los procesos de cambio, implícitos en el paso de una cultura de violencia a una cultura de paz.

Cobijados bajo el movimiento “hacia una cultura de paz”, la UNESCO ha destacado el enorme poder ético de la sociedad civil en la promoción de una paz que abarque las esferas de la educación, la cultura, la ciencia, la tecnología y la comunicación.

En este contexto, ha declarado que:

*Edificar una cultura de paz significa modificar las actitudes, las creencias y los comportamientos –desde las situaciones de la vida cotidiana hasta las negociaciones de alto nivel entre países- de modo que la respuesta natural a los conflictos sea no violenta y que las reacciones instintivas se orienten hacia la negociación y el razonamiento, y no hacia la agresión.<sup>39</sup>*

Desde la cátedra UNESCO de educación para la paz, se proponen los siguientes principios y pautas para propiciar una convivencia escolar pacífica:

- **Abordar y confrontar la trágica fascinación y adicción por la violencia.** El culto a la intensidad expresiva de la fuerza ha dado margen para que se idolatre la cultura de la violencia en sus variadas formas.
- **Construir culturas de paz desde una “paz integral” y “en positivo”.** El accionar requiere no sólo abordar una “paz negativa” caracterizada por ausencia de guerra y conflicto si no construir una paz con justicia y equidad estructural, de manera que se pueda vivir la paz como meta dinámica y proceso creativo cotidiano.
- **Educar para la “paz conflictual”.** Como el conflicto es inherente a la paz, se tiene que asumir ambos, como complementos. Enmarcar los conflictos en una problemática a resolver mediante la mediación, el consenso y la reconciliación.
- **Transformar toda entidad formativa en “fuerza de paz”.** La tarea prioritaria es ser promotores de una cultura de paz construida sobre la base de un desarrollo humano sostenible, fundamentada en la justicia, la equidad, la libertad, la democracia y el respeto pleno de los derechos humanos. Dicha tarea requiere convertir la universidad, la escuela y toda entidad formativa en espacio de diálogo sobre los problemas más insolubles de este tiempo.

---

<sup>39</sup> MORAN, Anaida. Educar para la convivencia pacífica. Cátedra UNESCO de Educación para la Paz. San Juan de Puerto Rico, 2004, p. 8-10.

- **Asumir nuevos paradigmas de investigación, educación y acción.** Es necesario armonizar estas tres vertientes en una misma agenda: construir una cultura de reducida violencia y elevada justicia, desde una perspectiva ética.
- **Educar en valores éticos.** En última instancia, será necesario asumir el aula como espacio para la formación ética y propiciar la clarificación de valores, el juicio moral autónomo, la resolución de conflictos y una autoestima saludable en los aprendices. Lo que implica, que se tiene que desplazar la pedagogía autoritaria por una pedagogía de la pregunta, del cuestionamiento, del disenso y del consenso.
- **Educar desde una visión de “equidad intergeneracional”.** La noción de “equidad intergeneracional” plantea la búsqueda de un nuevo tipo de justicia –la equidad entre generaciones entrantes y generaciones salientes, exige buscar la juventud, la niñez y las nuevas generaciones en un lugar prioritario en toda iniciativa social, comprometida explícitamente a edificar, a partir de un nuevo modo de pensar y sentir, un mundo menos violento y más saludable para los descendientes.

**1.3.2 La formación del hombre como ser social.** Desde su nacimiento hasta la muerte, los seres humanos forman grupos sociales, que se modifican en extensión, calidad y cantidad a medida que la vida transcurre. Durkheim presenta la siguiente definición: “Las relaciones de las personas en la sociedad no se produce de manera aleatoria y poco predecible; los actores sociales tienden a comportarse de acuerdo a unos patrones y pautas de actuación establecidas, de acuerdo al papel social de cada cual”.<sup>40</sup>

La necesidad fundamental del ser humano es vivir siendo él mismo, realizándose, y esto se expresa en múltiples necesidades que no siempre son conscientes.

---

<sup>40</sup> DURKHEIM, Emilio. La sociología. México: FCE, 1996, p. 10.

Los avances de la civilización y los anhelos de progreso personal facilitan la aparición de estas necesidades en la consciencia las cuales se pueden agrupar en cuatro aspectos fundamentales del hombre:<sup>41</sup>

- Su ser corporal.
- Su inteligencia.
- Su ser social.
- Su sentido de trascendencia.

Como ser corporal, el hombre necesita un mínimo de bienestar, con ingresos que le permitan vivir decentemente y en condiciones de vida y de trabajo que no sean perjudiciales para su salud. Esto junto a un adecuado reposo y distracción que evite las tensiones exageradas.

Como ser inteligente, necesita desarrollar su capacidad de comprender y de expresarse y siente la necesidad de actuar bajo su propia responsabilidad en armonía con su capacidad. Tener libertad para actuar, tomar iniciativas y ejercer su creatividad. Poder participar en la vida de los grupos en los que está inmerso y ser tomado en cuenta en las decisiones que le conciernan.

Como ser social, tiene necesidad de los demás para llegar a ser él mismo y realizarse. Necesita ser reconocido, aceptado, estimado, amado. Sin ese ambiente de calor humano vegeta o se desluce. Necesita una cantidad adecuada de relaciones. Si son pocas, su personalidad no se desarrolla o retrocede; si hay un exceso, la personalidad se satura y se asfixia. También influye la calidad de las relaciones; si son superficiales y vacías no proporcionan estímulo para crecer.

---

<sup>41</sup> ROCHAIS, André. La persona y su conocimiento: fundamentos antropológicos y psicológicos de la formación PRH (Personalidad y Relaciones Humanas). París: PRH Internacional, 1997, p. 116.

El ser humano tiene necesidad de dialogar en profundidad para desarrollarse en plenitud. Existe la necesidad de asociarse, y también la necesidad de justicia, paz y armonía social.

El hombre está ligado a un absoluto interior que le hace sentir la necesidad de dar un sentido a su vida, uniéndole a su trascendencia; a vivir en fidelidad a ese ideal, y a la necesidad de profesar libremente sus creencias, o de servir al ideal que ha elegido libremente.

Cuando estas necesidades fundamentales no están satisfechas, el hombre se siente frustrado, puede reaccionar agresivamente contra aquel o aquellos que en alguna forma lo coartan.

Cuando las necesidades fundamentales del hombre están satisfechas, puede realizarse un desarrollo normal. Pero, además de satisfacer sus necesidades, el hombre necesita que le reconozcan sus derechos, éstos se desprenden, lógicamente, de las necesidades ya descritas. Honrar estos derechos es facilitar su progreso.

En efecto, una de las necesidades del hombre que se puede considerar fundamental en cuanto ser social, es la necesidad de aceptación mutua, de paz y de armonía para lograr una sana convivencia.<sup>42</sup>

Cada sistema social está constituido por “una forma y un fondo o contenido en su estilo de convivencia”,<sup>43</sup> en donde la forma es el resultado de todo grupo social, determinado por la postura y obra de cada uno de sus integrantes. El fondo se fundamenta en las interpretaciones que definen cada circunstancia, acontecimiento o experiencia en correlación con las creencias y valores humanos.

---

<sup>42</sup> ROCHAIS, André. La persona y su conocimiento: fundamentos antropológicos y psicológicos de la formación PRH (Personalidad y Relaciones Humanas). París, 1997, p. 117.

<sup>43</sup> CHADI, Mónica. Redes sociales en el trabajo social. 1ª ed. Buenos Aires: Espacio, 2000, p. 25.

“Los grupos o personas que aportan ayuda y apoyo a los individuos se denominan redes sociales, las cuales posibilitan condiciones más humanas, para dar respuesta a las eventualidades que todo grupo atraviesa en alguno de sus tramos vitales”.<sup>44</sup>

Las modalidades de agrupación del ser humano, suelen oscilar entre lugares extremos: cercanía o distancia, dependencia o independencia, inclusión o exclusión, como características de la conducta dentro de la red social.

De acuerdo a este marco las redes sociales se clasifican en primarias, secundarias e institucionales.<sup>45</sup>

**Primarias:** se expanden hacia los grupos mediatos, en donde las relaciones se entrecruzan, definiendo desde una mayor cercanía hasta una creciente distancia. La integran la familia, los amigos y el vecindario.

**Secundarias:** tienen lugar en un contexto más lejano al grupo primario y se rigen por una menor proximidad. Hacen parte de ellas los grupos de estudio.

**Institucionales:** se hallan en una disposición exógena conformadas por la escuela, el sistema de salud y el sistema judicial. Estas redes se van incluyendo desde el mundo externo familiar, ante el desarrollo de los diferentes ciclos evolutivos.

Como inherente a todo grupo humano, los círculos que integran la red tienen movilidad, atravesando variaciones. Cuando éstas surgen, generadas por la natural evolución o por crisis que afectan en forma exógena o endógena, las partes tienden a replegarse constituyendo una red de apoyo.<sup>46</sup>

---

<sup>44</sup> CHADI, Mónica. Redes sociales en el trabajo social. 1ª ed. Buenos Aires: Espacio, 2000, p. 27.

<sup>45</sup> *Ibíd.* p. 29.

<sup>46</sup> *Ibíd.* p. 42.

El conflicto es el principal motor de la historia porque produce forzosamente cambios en las estructuras sociales a corto o largo plazo. La humanidad ha tratado de resolver constructivamente los conflictos desde tiempo atrás, dedicando buena parte de su tiempo a encontrar solución.

Los medios de comunicación influyen sobre el modo en que la gente percibe la violencia y la conducta desviada, obstruyendo los límites creados por la sociedad.

Los cambios en la familia y la vida en sociedad han generado una juventud no socializada con patrones constructivos para el manejo de conflictos, a la que se ha enseñado a recurrir a la violencia y la agresión. La educación tiene, según lo expresa Hannah Arendt<sup>47</sup>, la misión de mediar entre el niño y el mundo, de manera que se integren minimizando el riesgo de rechazo que existe naturalmente entre ambos.

La educación es un fenómeno social y el hombre, un ser social por naturaleza, que se hace -o rehace- en la medida que es educado.

La educación propone la construcción de un “hombre nuevo”, distinto de cómo lo ha engendrado la naturaleza. De acuerdo a Bourdieu, la educación busca:

*crear un ser social; pues es la sociedad la que enseña a dominar, la que decide la cantidad y naturaleza de los conocimientos que se deben recibir y es la que conserva la conciencia adquirida por las generaciones anteriores además de transmitirla a las nuevas generaciones.*<sup>48</sup>

La educación es además la herramienta privilegiada de reproducción social, es decir, del mantenimiento del orden social según la más antigua tradición cultural. Emerge como un fenómeno social no sólo por sus fines (integrar al niño al

---

<sup>47</sup> HANNAH, Arendt. La condición humana. Barcelona: Paidós, 1996, p. 51.

<sup>48</sup> BOURDIEU, Pierre. Capital cultural, Escuela y Espacio social. Argentina: Siglo Veintiuno Editores, 2003, p. 63-65.

mundo-sociedad), sino también porque aporta con su ejercicio a la conformación de la realidad social y cultural de los distintos grupos humanos.

**1.3.3 De la situación irregular a la Protección Integral.** En el mundo, durante la primera mitad del siglo XX, se desarrolló un pensamiento del tratamiento de los niños, que identificó la necesidad de desarrollar un Derecho específicamente dirigido a los menores de edad.

Este Derecho se sostiene en lo que se conoce como la doctrina de la “Situación Irregular”; que ha ilustrado a los niños como objetos de las relaciones sociales y jurídicas; y no como sujetos.

La Doctrina de la Situación Irregular sólo contempla a los niños, niñas y adolescentes más vulnerables, denominándolos “menor” e intenta dar una solución con respuestas estrictamente judiciales a situaciones críticas; convirtiendo al niño o “menor” en objeto de abordaje por parte de la justicia y no en sujeto titular de Derechos.

*Esta “doctrina de la situación irregular” fuertemente apoyada y sostenida de manera predominante en América Latina hasta los años 80 sólo pudo sostenerse porque se basa en la mística idea que protege a los niños en situación de abandono, o en peligro, a través de una tutela organizada del Estado que “reeduca”, “resocializa” al niño separándolo de manera inmediata del ámbito que contribuye a su “desviada formación”, evitando que se convierta en un delincuente cuando llegue a ser adulto, situando a la infancia como objeto pasivo de la intervención del Estado, sin derecho a expresar su opinión respecto a sus necesidades y sentimientos.<sup>49</sup>*

Esta perspectiva fue superada totalmente a partir de la sanción, en 1989, de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño.

---

<sup>49</sup> GARCIA M., Emilio. Derecho de la infancia-adolescencia en América Latina: de la Situación Irregular a la Protección Integral. 3ª ed. Bogotá: UNICEF-Colombia, 1998, p. 189.

Este instrumento jurídico ubica a la niñez y adolescencia como sujetos plenos de derechos y promueve, junto a otros instrumentos de las Naciones Unidas, la Doctrina de la Protección Integral, la cual reconoce todos los derechos para todos los niños y las niñas. En consecuencia, se abandonó el concepto del menor, para concebirlo como sujeto de derechos y adoptar las medidas necesarias incluidas las de carácter educativo.

La Doctrina de la Protección Integral involucra, la responsabilidad del Estado, la familia y la sociedad como garantes del ejercicio y disfrute pleno de los derechos del niño, aglomerando la existencia de cuatro instrumentos básicos.<sup>50</sup>

- a. *La Convención Internacional de los Derechos del Niño aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989.*
- b. *Las reglas mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la Justicia Juvenil (Reglas de Beijing del 29 de noviembre de 1985).*
- c. *Reglas mínimas de las Naciones Unidas para los jóvenes privados de la libertad (14 de noviembre de 1990).*
- d. *Las directrices de las Naciones Unidas para la Administración de la Justicia Juvenil (Directrices de Riad del 14 de diciembre de 1990).*

De lo anterior surge La Doctrina de la Protección Integral, permitiendo el reconocimiento de todos los derechos de niños y niñas, con responsabilidad del estado, la comunidad y la familia; para esta doctrina el sistema judicial existe para dirimir problemas de carácter estrictamente jurídico. Las leyes plantean que la verdadera protección de los niños está dada a través de las políticas sociales.

No es lo mismo la protección de los niños, niñas y adolescentes; que la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. El primero está sustentado en la humanidad del mundo adulto, hacia los infortunados pequeños. Mientras que la protección de los derechos está sustentada en un mandato, en una orden legal, en

---

<sup>50</sup> GARCIA M., Emilio. Derecho de la infancia-adolescencia en América Latina: de la Situación Irregular a la Protección Integral. 3ª ed. Bogotá: UNICEF-Colombia, 1998, p.28-29.

un reconocimiento a esos seres sujetos de derechos. De esta manera se ratifica que la perspectiva de cada doctrina difiere una de la otra.

Cabe señalar que con el término de la doctrina de la Protección Integral de los derechos de la infancia, se hace referencia a un acumulado de instrumentos jurídicos de carácter internacional, que promueven desde el aspecto jurídico un salto fundamental en lo que respecta a la consideración social de la infancia.

#### 1.4 MARCO CONCEPTUAL

Los siguientes términos fundamentan el presente trabajo y sirve como referente para la construcción de conocimientos.

- **Adolescencia<sup>51</sup>**: es el ciclo en la vida del hombre que continúa a la pubescencia y la pubertad. Se inicia entre los 12 o 14 años y culmina con la madurez, (18 a 20 años). No solo es la fase de mayores cambios psicológicos, sino que también está lleno de cambios físicos.

- **Conflicto<sup>52</sup>**: es una situación de pugna entre dos o más protagonistas, en los cuales existe un antagonismo motivado por la confrontación de intereses.

**Conflicto negativo**: es la perspectiva desde la cual se ve al conflicto como un hecho desafortunado, que debe evitarse a toda costa.

**Conflicto positivo**: es una visión del conflicto como una oportunidad para lograr consenso y acuerdos, como oportunidad de cambio y transformación social.

- **MARC's**: Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos.

- **Niño/Niña**: toda persona menor de 18 años, a menos que las leyes pertinentes reconozcan antes la mayoría de edad. En algunos casos, los Estados

---

<sup>51</sup> ENGELMAYER, Otto. Psicología evolutiva de la infancia y de la adolescencia. Buenos Aires: Kapelusz, 1982, p. 187.

<sup>52</sup> FERNÁNDEZ, Isabel. Escuela sin violencia: Resolución de conflictos. 3ª ed. España: Alfaomega, 2003, p. 26.

tienen que mantener una coherencia a la hora de definir las edades de referencia, como la edad para trabajar y la edad para terminar la educación obligatoria; pero en otros casos, la convención no deja equívocos cuando se trata de establecer los límites, como ocurre en el caso de la prohibición de condenar a la pena capital o la pena de muerte a una persona menor de 18 años (la Convención Internacional de los derechos del niño).

- **Violencia**<sup>53</sup>: Etimológicamente, el término violencia equivale al hecho de llevar, conducir a alguien o conseguir algo de alguien, empleando para ello la fuerza o la coacción; es decir, en contra de su querer o voluntad. Existen cuatro clases de violencia:

**Física**: es aquella acción material, ejercida sobre una persona, para vencer su voluntad y obligarle a realizar algo que no quiere o a ceder en algo a lo que se opone.

**Psíquica**: es la amenaza de una persona a otra con un mal próximo, más o menos grave, que propicia connaturalmente en el amenazado, sentimientos de miedo, angustia, desasosiego o “dolor moral”, que le impulsan a actuar en contra de su querer, de sus motivaciones, propósitos o fines.

**Legítima**: se da cuando, sin atentar contra la dignidad de la persona humana, se ejerce de acuerdo con las normas sociales y legales.

**Ilegítima**: es ilegítima cuando se ejerce atentando contra la dignidad del ser humano o contra las normas sociales o legales, o de acuerdo con estas pero en contra de dicha dignidad.

- **Resolución de Conflictos**<sup>54</sup>: proceso mediante el cual se busca lograr acuerdos, dialogados y consensuados, en el cual se benefician ambas partes involucradas en el conflicto.

---

<sup>53</sup> LATORRE, Ángel y MUÑOZ, Encarnación. Educación para la tolerancia: programa de prevención de conductas agresivas y violentas en el aula. España: Desclée de Brouwer, 2001, p. 29-30.

<sup>54</sup> FOLBERG, Jay y TAYLOR, Alison. Mediación, resolución de conflictos sin litigio. Buenos Aires: Limusa, 1992, p. 17.

## 2. CONTEXTO GENERAL Y ESPECÍFICO EN EL CUAL ESTÁ INSERTA LA EXPERIENCIA

### 2.1 LA EDUCACIÓN EN COLOMBIA

*“Las naciones marchan hacia su grandeza al mismo paso que avanza su educación.”*

**SIMON BOLIVAR**

En todas las épocas en nuestra historia ha existido siempre la evolución y el cambio. La educación al igual que muchos otros aspectos en el mundo se encuentra en constante evolución, lo cual ha ocasionado un cambio en los enfoques que se tenía sobre la manera como se impartían los conocimientos y sobre cómo se veía la educación en el pasado. En nuestros días es vista como un derecho humano y un componente esencial del desarrollo económico y social.

Además del surgimiento de nuevas estrategias de enseñanza, se pasó de una educación centrada en el sujeto que enseña a una educación centrada en el sujeto que aprende. Todos aquellos cambios como la multiplicación y aparición acelerada y desenfrenada de nueva información y de nuevos conocimientos, confirman que nuestros tiempos son diferentes, ya no vivimos en aquel mundo en el que los individuos se encuentran en presencia de sistemas cerrados de información.

En la época colonial (1550-1810)<sup>55</sup> debido a la presencia y al dominio político por parte de los españoles en lo que actualmente comprende el territorio de Colombia se formó en América una sociedad en la que las costumbres, la lengua y la religión traídas por los españoles se mezclaron con la cultura indígena y, más tarde, con la

---

<sup>55</sup> RODRIGUEZ, Manuel. Colombia, intelectualidad y modernidad. Bogotá DC: Cooperativa Editorial Magisterio, 1995, p. 147-148.

africana y fue durante este periodo de dominación Española, que en territorio Colombiano, la educación, sólo se permitía a ciertos grupos sociales.

En los finales de este siglo, bajo el reinado de Carlos III, se expulsaron a los Jesuitas, quienes dominaban el ejercicio de la enseñanza y con esto se introdujeron cambios como: vinculación de materias de carácter científico o Ciencias Útiles en los programas de estudio. Para el periodo de La Gran Colombia se entregó el control de la educación al estado, dejando viuda a la iglesia de tales funciones.

Según Antonio Prada Cagua<sup>56</sup>, el interés por la educación ha sido una constante a todo lo largo de la historia Colombiana, que va desde los remotos tiempos precolombinos hasta su existencia como nación independiente.

Es importante resaltar que la educación avanza progresivamente debido a los cambios tanto políticos, económicos y sociales del país. Un ejemplo de estos cambios se puede observar claramente a finales del siglo XVIII, donde empiezan a germinar las ideas liberales gracias a la traducción de los derechos humanos del francés al español por Antonio Nariño, y la propagación de dichos textos entre los intelectuales de la época, concluyendo así con la independencia de Colombia de las manos del General Simón Bolívar.

La importancia de la educación para el ser humano es percibida a nivel individual así como de un ser perteneciente a una sociedad, en donde se forma integralmente y se establece un criterio que le capacita para cuestionar las acciones propias y de los demás, logrando así, la autonomía<sup>57</sup>.

---

<sup>56</sup> PRADA CACUA, Antonio. Historia de la educación en Colombia. Bogotá DC: Guadalupe Ltda., 1997, p. 11-13.

<sup>57</sup> *Ibid.*, p.14.

Ante este panorama, no es posible pretender que la educación transcurra sin conflictos, ni que los mismos vayan a resultar necesariamente negativos. Por consiguiente, será bueno centrarse en su significado, en las causas que lo provocan, en los elementos que lo conforman y en las estrategias más adecuadas para una resolución positiva. En definitiva, para comprender las diferentes posibilidades educativas que se presentan.

La intervención realizada desde Trabajo Social se inscribe dentro de los lineamientos fijados por la UNESCO, en lo que se denomina Cátedra para la Paz, en el proyecto "Educación para la convivencia y una cultura de paz en América Latina"<sup>58</sup>, coordinado por la OREALC-UNESCO en países como Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, México, Cuba, República Dominicana y Venezuela entre otros.

Se parte de la convicción de que el problema de la violencia escolar es consecuencia de la violencia global, estructural, cultural, social, económica y política que existe en el mundo. Se cree por lo tanto, que sus soluciones no deben plantearse unilateralmente, sino que la solución al aprender a convivir viene dada por una cultura de paz, la cual implica un concepto global de paz, en sus tres dimensiones: la personal, la social y la ecológica. Aprender a convivir en la escuela es un capítulo de la educación para la paz, entendida como la felicidad que la persona humana es capaz de disfrutar mientras convive en armonía. Al asumir el conflicto como algo consustancial a la naturaleza humana se tiene la convicción de que en su solución todos deben participar desde diferentes posiciones: psicólogos, educadores, sociólogos, trabajadores sociales, abogados, así como instituciones que deben velar por el bienestar de la niñez y de la familia.

---

<sup>58</sup> OREALC/UNESCO. Cátedra para la Paz: Educación para la paz y una cultura de convivencia en América Latina. Santiago, (oct. 2007-sept. 2008).

Debido a que nos encontramos en un mundo reformista, es lo propio del país acogerse al desarrollo capitalista y a la demanda democrática de la sociedad; con lo cual la Ley General de Educación<sup>59</sup>, hace que estas demandas sean satisfechas a medida que se va globalizando más la economía y el Estado.

En la Carta de Derechos que se encuentra en la Constitución, se logró que la educación fuera de primera importancia en la agenda nacional, proclamada como un “derecho fundamental para todos los colombianos”<sup>60</sup>.

Haciendo caso de lo que dice la ley 115 de 1994, en la cual se expidieron dichos datos, se sostiene que la educación, reconociendo los derechos humanos aceptados en todo el mundo, generará dicha educación democrática basándose en los preceptos de estos derechos. Además de esto sostiene que sin los parámetros previamente contemplados, es imposible recrear un estado de derecho junto con una sociedad democrática.

Por tanto, se comprende que la educación como disciplina, las instituciones educativas como modelos operativos, y los educadores como agentes de socialización tienen el reto de impulsar nuevos proyectos que ofrezcan alternativas ante los fenómenos sociales. Así, niños, niñas y adolescentes tienen todos los derechos contenidos en la Convención Internacional del Niño; la cual define los Derechos Humanos Básicos que disfrutan en todas partes sin distinción de su condición, raza, cultura, credo y género, y prevalecen sobre los de los demás.

De lo anterior se desprende el Interés Superior del Niño<sup>61</sup>, entendido como un conjunto de acciones y procesos tendientes a garantizar un desarrollo integral y una vida digna, así como las condiciones materiales y afectivas que les permitan

---

<sup>59</sup> CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA. Ley General de Educación. Ley 115 del 8 de febrero de 1994. Bogotá DC: Unión Ltda., 2005, p. 11-14.

<sup>60</sup> *Ibid.*, p 12.

<sup>61</sup> UNICEF. Convención Internacional de los Derechos Del Niño. Artículo 3. [Citado el 19 de febrero de 2010] disponible en Internet en: <http://www.unicef.org>.

vivir plenamente y alcanzar el máximo de bienestar posible. La Convención ha elevado el Interés Superior del Niño al carácter de norma fundamental, con un rol jurídico definido que, además, se proyecta más allá, hacia las políticas públicas e, incluso, orienta el desarrollo de una cultura más igualitaria y respetuosa de los derechos de todas las personas.

## **2.2 CONTEXTO LEGAL**

Cada mujer, hombre, joven y niño o niña tienen el derecho a la educación, capacitación e información; así como a otros derechos humanos fundamentales para la realización plena de sus derechos.

El derecho de todas las personas a la educación se encuentra establecido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, Pactos Internacionales, Convención de los Derechos del Niño y otros tratados y declaraciones internacionales; formando parte de herramientas poderosas que deben ser puestas en marcha para el goce de este derecho.

**2.2.1 Declaración Universal de los Derechos Humanos<sup>62</sup>.** La Declaración Universal de los Derechos Humanos fue aprobada y proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948, y contempla la educación como derecho fundamental de toda persona cuyo objetivo es el pleno desarrollo de la personalidad humana, al definir los derechos humanos como inherentes a la raza humana y esencial para la existencia auténticamente humana, la Declaración reafirma que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos.

---

<sup>62</sup> TUVILLA, José. Educación en Derechos Humanos: Hacia una perspectiva global. 2ª ed. Madrid: Desclée de Brouwer, S.A., 2000, p. 16-20.

### **2.2.2 Pacto Internacional de Derechos Sociales, Económicos y Culturales<sup>63</sup>.**

Los Estados parte de este pacto reconocen el derecho de toda persona a la educación. Esta debe orientarse hacia el pleno desarrollo de la personalidad humana y del sentido de su dignidad, fortaleciendo el respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales. Capacitando a todas las personas para participar efectivamente en una sociedad libre.

Se debe proseguir activamente el desarrollo del sistema escolar en todos los ciclos de la enseñanza, implantar un sistema adecuado de becas, y mejorar continuamente las condiciones materiales del cuerpo docente. Los Estados parte del pacto están comprometidos a respetar la libertad de los padres y/o tutores legales, de escoger para sus hijos la institución de enseñanza, y así mismo lograr que reciban la educación religiosa o moral que esté de acuerdo con sus propias convicciones.

**2.2.3 Declaración de los Derechos del Niño<sup>64</sup>.** Los derechos de los niños y las niñas son importantes para asegurar que sean vistos como seres humanos específicos con sus propias necesidades. Para ello, la familia, la sociedad y el Estado deben garantizarlos. La familia, siendo el primer grupo socializador donde teje a su interior una red de relaciones significativas y decisorias en la formación del niño y la niña como persona; requiere de condiciones sociales para la construcción de valores éticos. La sociedad como elemento fundamental; es el espacio donde se ejercen los derechos, por ello se requiere que ésta posibilite un ambiente de bienestar común, donde prevalezca el interés superior del niño. Los niños y las niñas son una categoría especial de personas que tienen necesidades y sus derechos son importantes para asegurar que sean vistos como seres

---

<sup>63</sup> CEPAL. Pacto Internacional de Derechos Sociales, Económicos y Culturales. Art. 13. [citado el 16 de febrero de 2010] disponible en internet: <http://www.cepal.org>.

<sup>64</sup> RELATORIA DE LA NIÑEZ. La infancia y sus derechos en el sistema interamericano de protección de derechos humanos. Argentina: Latín gráfica, 2002, p. 141.

humanos específicos con sus propias necesidades, sujetos de derecho y no objeto de derecho.

**2.2.4 Convención Internacional sobre los Derechos del Niño<sup>65</sup>.** La Convención sobre los Derechos del niño es el primer instrumento internacional que incorpora todos los derechos humanos: civiles, culturales, económicos, políticos y sociales estableciéndolos en 54 artículos y dos protocolos facultativos.

Define los derechos humanos básicos que disfrutan los niños y niñas en todas partes: el derecho a la supervivencia; al desarrollo pleno; a la protección contra influencias peligrosas, los malos tratos y la explotación; y a la plena participación en la vida familiar, cultural y social.

Los cuatro principios fundamentales de la Convención son la no discriminación; la dedicación al interés superior del niño; el derecho a la vida, la supervivencia y desarrollo; y el respeto por los puntos de vista del niño. Todos los derechos que se definen en la Convención son inherentes a la dignidad humana y el desarrollo armonioso de todos los niños y niñas. La Convención protege los derechos de la niñez al estipular pautas en materia de atención de la salud, la educación y la prestación de servicios jurídicos, civiles y sociales.

**El principio fundamental es el Interés Superior del Niño.** Este principio es una norma fundamental establecida en la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño y la Niña; adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989, en el artículo 3 y que en materia de niñez orienta tanto el ordenamiento jurídico, administrativo, como las políticas públicas.

---

<sup>65</sup> UNICEF. Convención Internacional de los Derechos Del Niño. Artículo 3 [Citado el 16 de febrero de 2010] Disponible en internet en: <http://www.unicef.org>.

El Interés Superior del Niño se traduce como la protección efectiva y plena satisfacción del conjunto de derechos del niño y de la niña, reconocidos en la Carta Política particularmente en el artículo 44 y en la Ley 12 de 1991 y constituye un límite al poder y decisiones de las autoridades públicas, privadas, padres y adultos en general quienes tienen la obligación de considerarlo en el ejercicio de sus atribuciones tanto legislativas, judiciales, administrativas, familiares y educativas.

**2.2.5 Constitución Política de Colombia<sup>66</sup>.** En el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia, se contempla la libertad y la igualdad de todas las personas. De igual manera, la educación, según el artículo 67 constituye un derecho de todos, con el cual se busca acceso al conocimiento.

**2.2.6 Ley General de Educación<sup>67</sup>.** En la Carta de Derechos que se encuentra en la Constitución Política de 1991, se logró que tanto la educación como la cultura fueran de primera importancia en la agenda nacional, y que la educación fuera proclamada como un derecho fundamental para todos los colombianos.

La Ley 115 de 1994, sostiene que la educación, reconociendo los derechos humanos aceptados en todo el mundo, generará dicha educación democrática basándose en los preceptos de estos derechos. De igual manera sostiene que, sin los parámetros previamente contemplados, es imposible recrear un estado de derecho junto con una sociedad democrática. Esta Ley define las funciones y la estructura de la educación en nuestro país; romper con la falta de criterio y de opinión, para así dejar de educar estudiantes consumidores y no creadores de conocimiento.

---

<sup>66</sup> CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA. Bogotá, Colombia: editorial Unión Ltda., 2005, p.15-26.

<sup>67</sup> SÁNCHEZ, Ricardo. Introducción a la Ley General de Educación. Bogotá DC: Empresa, 1994, p. 7-15.

La educación es un factor primordial, estratégico, prioritario y de condición especial para el desarrollo social y económico del componente humano. Así mismo, es un derecho universal, un deber del Estado y de la sociedad, y un instrumento esencial en la construcción de sociedades autónomas, justas y democráticas. Los derechos humanos son a su vez valores humanos de convivencia, fundamentados en la dignidad humana, la razón y la justicia. Conforman la conciencia del individuo y de la comunidad e implican el reconocimiento de unas condiciones mínimas de orden material y espiritual que deben ser garantizadas a todas las personas.

**2.2.7 Plan Nacional de Desarrollo.** A la luz de un nuevo milenio, de cara a las nuevas concepciones que ha producido la reconceptualización en el Trabajo Social, es válido valorar la relación entre Trabajo Social y Política Social y sobre todo su vínculo en un sistema diferente, que persigue la libertad y dignificación del hombre.

El Plan Nacional de Desarrollo “Estado Comunitario: desarrollo para todos”, se divide en ocho capítulos fundamentales<sup>68</sup>

1. *Estado Comunitario: Desarrollo para todos.*
2. *Política de defensa y seguridad democrática.*
3. *Reducción de la pobreza y promoción del empleo y la equidad.*
4. *Crecimiento alto y sostenido: La condición para un desarrollo con equidad.*
5. *Una gestión ambiental y del riesgo que promueva el desarrollo sostenible.*
6. *Un mejor Estado al servicio de los ciudadanos.*
7. *Dimensiones especiales del desarrollo.*
8. *Plan plurianual de inversiones.*

---

<sup>68</sup> PLAN NACIONAL DE DESARROLLO: Estado Comunitario: desarrollo para todos. Colombia. 2006-2010. p. 6 -639.

La política social implica la incorporación de recursos públicos, privados y/o la mezcla de ambos dependiendo del tipo de estado de que se trate, del modelo de desarrollo asumido y de la política económica imperante. Dentro de los objetivos fundamentales del estado está el cautelar la adecuada calidad de vida de las personas en su territorio. La política social es definida como una forma de intervención a nivel macro, que parte del Estado, en función de lograr algún tipo de justicia dentro de la sociedad concordante al modelo de desarrollo definido por el mismo Estado.

La educación<sup>69</sup>, en el marco del PND se contempla como pilar fundamental para el desarrollo económico y social del país. Con mayores oportunidades educativas para la población tanto en acceso y calidad., articulándolo al desarrollo de competencias. Así mismo, fortaleciendo la gestión con instituciones educativas y de administración del sector, con programas estratégicos para mejorar la calidad y la competitividad.

Dentro de sus estrategias se propuso el financiamiento en la demanda de la educación superior y un mejoramiento de la equidad de la misma. Disminución de la deserción mediante ofertas académicas adecuadas y flexibles.

---

<sup>69</sup> PLAN NACIONAL DE DESARROLLO: Estado Comunitario: desarrollo para todos. Colombia. 2006-2010. p. 6 -639.

### 3. CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y GRUPO POBLACIONAL

#### 3.1 LA INSTITUCIÓN EN EL CONTEXTO LOCAL

**3.1.1 Los Salesianos en Colombia<sup>70</sup>.** San Juan Bosco fue el fundador de la Congregación de los Salesianos el 18 de diciembre de 1859, tomando el nombre de Salesianos en honor del santo de Ginebra, Francisco de Sales.

En Colombia, hacen presencia en el siglo XIX. Su misión en el país se desarrolla a través de obras que incluyen colegios, centros juveniles, parroquias, centros de atención al niño de la calle, centros misioneros y cooperación con organizaciones oficiales y no gubernamentales en beneficio de la juventud más necesitada.

La Familia Salesiana en Colombia está compuesta por un gran número de institutos entre religiosos y laicos de los cuales los principales son la Sociedad de San Francisco de Sales, las Hijas de María Auxiliadora, y la Asociación de Salesianos Cooperadores.

La primera petición para que los Salesianos vinieran a Colombia, se realizó por carta, el 25 de agosto de 1882, por Monseñor Eugenio Biffi, arzobispo de Cartagena, quien se interesó por la presencia de los Salesianos en Colombia luego de hacerle una visita a Don Bosco en Turín, Italia.

El Gobierno de Colombia se dirigió entonces al Papa León XIII quien en ese entonces regia los destinos de la Iglesia Católica. El Pontífice pidió al cardenal Mariano Rampolla que escribiera al padre Miguel Rúa, Superior de los Salesianos para comunicarle su deseo de que aceptara la solicitud del Gobierno con el fin de

---

<sup>70</sup> SOCIEDAD SALESIANA. Nuestra Historia. [Citado el 22 de febrero de 2010] disponible en internet en: <http://www.sdbcob.org>.

que los Salesianos fundaran en Colombia. La firma del contrato de fundación, se dio el 1 de mayo de 1889, fecha en la que se organizó la primera expedición de Salesianos a Colombia. El proyecto inicial, que contemplaba sólo la educación técnica, fue rápidamente superado. Se comprendió que era importante el cultivo de las vocaciones Salesianas entre los jóvenes y se inició la organización de los estudios clásicos.

3.1.2 Sistema Educativo de Don Bosco.<sup>71</sup> A fin de distinguir su método educativo del sistema educativo de represión vigente en Italia en el siglo XIX, Don Bosco dio a su nuevo método el nombre del sistema “preventivo” porque buscaba prevenir la necesidad del castigo poniendo al niño en un entorno que le brinda la posibilidad de mejorar. El término “preventivo” se refiere particularmente a la intencionalidad que preside dicha tarea: construir desde el presente, el futuro del joven y como consecuencia el porvenir de una sociedad mejor.

El sistema preventivo es un modo de educación que prevé el daño del alumno y la necesidad del castigo; prescribe al educador una continua convivencia con el alumno y una completa entrega a su tarea educativa, destacando la necesidad de una vida infantil y juvenil plena, activa y rica en valores. Don Bosco no dejó un tratado escrito de su método educativo pero si suficientes ideas claras acerca del mismo.

**3.1.3 Colegio Salesiano San Juan Bosco<sup>72</sup>.** Es una institución Educativa Católica sin ánimo de lucro, carácter privado, creado en el 2002 a través de convenio entre la Comunidad Salesiana y la Alcaldía de Bucaramanga.

---

<sup>71</sup> SOCIEDAD SALESIANA. Nuestra Historia. [Citado el 22 de febrero de 2010] disponible en internet en: <http://www.sdbcob.org>.

<sup>72</sup> PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL. Colegio Salesiano San Juan Bosco. Bucaramanga, 2005, p.15-17.

Esto con el fin de brindar servicios de educación secundaria a jóvenes de escasos recursos económicos y de clases populares, especialmente de estrato socioeconómicos 1 y 2.

En Bucaramanga, se inició la construcción del Colegio Salesiano Eloy Valenzuela, institución oficial de educación técnica; el 2 de febrero de 1944, en la esquina de la calle 28 con carrera 11. Dada la demanda del servicio educativo en la modalidad técnica, se creó, 58 años después, el Colegio Salesiano San Juan Bosco, de carácter privado, con la figura del subsidio a la demanda, proyecto entre la Alcaldía de Bucaramanga y la comunidad salesiana para trabajar en la misma infraestructura física del instituto tecnológico salesiano Eloy Valenzuela, en la jornada de la tarde. En la actualidad el CSSJB se encuentra a la espera de su nueva infraestructura.

La propuesta educativa salesiana se fundamenta en una concepción de hombre y de sociedad, que a su vez implica una relación con la cultura y la fe. A partir del proyecto apostólico de Don Bosco se plantea un PEI inspirado en una concepción cristiana del hombre-mundo-vida.

A nivel nacional los Salesianos se dividen en dos provincias llamadas inspectorías: San Luís Beltrán y San Pedro Claver, el CSSJB pertenece a esta última. El proyecto educativo tiene como referente a nivel nacional también el Proyecto Educativo Pastoral Salesiano Inspectorial (PEPSI).

A nivel de Bucaramanga, los Salesianos se orientan por el Proyecto Educativo Pastoral Local (PEPSL) que se concreta a través del Concejo Local Educativo Pastoral (CLEP) que se reúne semanalmente para evaluar actividades y proyectar la labor de la semana.

Los referentes nombrados enmarcan toda la organización y la labor del Colegio Salesiano San Juan Bosco para lograr cumplir la misión y alcanzar la visión y objetivos de la Comunidad.

**Misión**<sup>73</sup>. Brindar una formación integral de calidad a jóvenes en alto riesgo, encaminándolos a desempeñarse en el mundo del trabajo como líderes transformadores de su entorno social siguiendo los lineamientos morales y la formación salesiana.

**Visión**<sup>74</sup>. Ser una comunidad educativa pastoral líder en la formación integral, y laboral de jóvenes cristianos que se comprometen competentemente en la transformación social de su entorno.

**Valores institucionales**<sup>75</sup>. Propuestos para reforzar la convivencia en la práctica cotidiana. Constituyen los principios de vida que guiarán las acciones impartidas en la comunidad educativa: valoración de la persona y sentido de comunidad, amabilidad, espíritu de familia y sistema preventivo.

Comunión, participación y corresponsabilidad, predilección por la juventud, evangelización, sentido de iglesia, devoción a María Auxiliadora, vivencia litúrgica sacramental, espiritualidad sencilla en lo cotidiano, adaptabilidad, flexibilidad y creatividad; solidaridad y compromiso con la justicia, audacia y concretes apostólica, optimismo y alegría, trabajo y templanza y, dialogo y comunicación.

---

<sup>73</sup> MANUAL DE CONVIVENCIA. Colegio Salesiano San Juan Bosco. Bucaramanga. 2006, p. 5.

<sup>74</sup> *Ibid.*, p. 5

<sup>75</sup> PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL. Colegio Salesiano San Juan Bosco. Bucaramanga. 2002, p. 22.

**Perfil del Estudiante Salesiano**<sup>76</sup>. Persona íntegra y madura comprometida con el catolicismo a través del testimonio de vida. Un ser social con madurez de participación. Un líder auténtico comprometido con su formación, familia y sociedad; gestor de su profesión como realización laboral y personal.

**Filosofía del CSSJB.**<sup>77</sup> El Colegio Salesiano San Juan Bosco de Bucaramanga, es una institución que brinda el servicio educativo, para la juventud de escasos recursos económicos y clases populares. Da especial importancia a la capacitación técnica, al sentido de disciplina personal y comunitaria, que promueven la reflexión, el análisis y la preparación del joven para la libre opción en la múltiple gama de posibilidades. Su línea de autoridad está basada en la razón, en el sentido del deber y la corresponsabilidad. Su medio ambiente es el espíritu de familia, de alegría y de seriedad en el trabajo y en el estudio.

Es propio del Sistema Preventivo, ofrecer experiencias positivas, que den al joven herramientas de superación y desarrollo de sus capacidades, dentro de un clima de libertad y de fe; donde cada uno sea protagonista del programa educativo con alegría, estudio y piedad. Como elementos básicos del mismo se resalta: la razón, la religión y la amabilidad, espíritu de familia, patio alternativo pedagógico. Basados en los principios de este sistema educativo, promovemos el crecimiento integral de la persona.

**Proyecto Educativo Pastoral Salesiano**<sup>78</sup>. Este proyecto busca garantizar una formación integral que responda a necesidades y expectativas; “permitiéndoles crecer a nivel espiritual, intelectual, familiar, social y comunitario”.<sup>79</sup>

---

<sup>76</sup> PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL. Colegio Salesiano San Juan Bosco. Bucaramanga. 2002, p. 25.

<sup>77</sup> MANUAL DE CONVIVENCIA. Colegio Salesiano San Juan Bosco. Bucaramanga, 2005, p. 2.

<sup>78</sup> *Ibid.*, p. 10-14

A través de la aplicación del sistema preventivo se busca involucrar docentes, cuerpo administrativo y padres de familia en la consecución de un ambiente educativo y familiar, adecuado y provechoso para toda la comunidad salesiana. Para una mayor y mejor cobertura de las necesidades de la comunidad educativa, se han delimitado cuatro ejes de trabajo con orientaciones específicas:

**Dimensión Educativo-Cultural.** Busca desarrollar en el estudiante la capacidad de asumir la vida, en un contexto cultural, social y político potenciando facultades físicas, intelectuales y morales para que adquiera habilidades y destrezas para aprender a vivir en unidad, como pilar fundamental de la educación.

**Dimensión Evangelizadora Catequética.** Promueve 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.

**Dimensión vocacional.** Genera en los estudiantes la necesidad de pensar en su futuro con responsabilidad y generosidad, incentivando en ellos la elaboración del proyecto de vida, valiéndose de la formación técnica y vocacional para la consecución de un futuro que garantice satisfacción como buenos cristianos y honestos ciudadanos.

**Dimensión asociativa.** Forma al estudiante salesiano como ser social crítico, identificado con la realidad de su entorno educativo, familiar y social; con capacidad de construirlo y mejorarlo a través de sus facultades personales, sociales y apostólicas mediante el acompañamiento solidario y animador de sus educadores.

---

<sup>79</sup> PROYECTO EDUCATIVO PASTORAL SALESIANO. Colegio Salesiano San Juan Bosco. Bucaramanga. 2002. p. 8-10

El Comité Local Educativo Pastoral, ejerce su función a través del Centro de Bienestar Educativo, el cual está dirigido a toda la Comunidad Educativa del CSSJB, generando participación en los procesos de planeación, ejecución y evaluación de los programas

### **3.2 LAS PERSONAS EN EL CONTEXTO LOCAL.**

El diagnóstico se estableció teniendo en cuenta la población sujeto de intervención, como grupo de interés dentro de la comunidad educativa del CSSJB; seleccionando a 56 estudiantes; escogidos de acuerdo a nuestro interés para realizar el análisis de la situación.

Considerando como primer acercamiento a la realidad que enmarca a los estudiantes del Colegio Salesiano San Juan Bosco, se empleó un primer cuestionario con aspectos referentes a las relaciones interpersonales existentes entre los mismos y los mecanismos utilizados para la resolución de conflictos; proporcionando así, una visión básica sobre la situación, evidenciada en los factores que intervienen en dicho proceso; incluyendo el estudio del entorno escolar. Los alumnos del Colegio Salesiano San Juan Bosco son jóvenes pertenecientes a los primeros 4 estratos socioeconómicos, con un rango de edad entre los 10 y los 18 años y una valoración técnica en la cual se basa su preparación para el mundo del trabajo.

El grupo de estudiantes seleccionado para resolver el cuestionario es heterogéneo, ya que sus integrantes tienen edades disímiles y pertenecen a diferentes grados; situación que influye y determina la visión contextual de la realidad; obteniendo así diversidad de criterios.

Estos estudiantes fueron seleccionados teniendo en cuenta el contenido del cuestionario, apoyado en relaciones interpersonales y resolución de conflictos, para así obtener mayor confiabilidad en resultados.

La procedencia de los estudiantes comprende toda el área metropolitana; aunque algunos estudiantes residen en Floridablanca, Girón y Piedecuesta, realizan su formación académica en el CSSJB por la calidad del servicio educativo ofrecido por el colegio, aún cuando en sus respectivos municipios también hay instituciones educativas con un buen nivel académico.

**Tabla 1. Barrios donde residen los estudiantes<sup>80</sup>**

<b>BARRIO</b>	<b>No DE ESTUDIANTES</b>
Alfonso López	4
Campo Hermoso	4
Girardot	4
Mutis	3
La Esperanza	2
La Joya	2
Morrongo	2
Santander	2
García Rovira	2
Kennedy	2
Convivir	2
Floridablanca	2
Nápoles	2
Comuneros	1
Nuevo Sotomayor	1

<sup>80</sup> SILVA ANGARITA, Adriana. Oficina de Resolución de Conflictos Colegio Salesiano San Juan Bosco. Bucaramanga, 2008, 115 p. Trabajo de grado (Trabajadora Social). Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Área de Trabajo Social.

Girón	1
Villa Alicia	1
Bellavista	1
Gaitán	1
La Concordia	1
Colseguros Norte	1
La Pedregosa	1
Balconcitos	1
Lagos II	1
Buena vista	1
Manuela Beltrán	1
La Feria	1
Álvarez	1
Bucaramanga	1
Pablo XI	1
San Francisco	1
Quinta estrella	1
Minuto de Dios	1
Villa Helena	1
Punta Estrella	1
El Carmen	1

**Fuente:** Norma Ximena Amaya Duran y Adriana Silva Angarita. Cuestionario realizado a estudiantes en Abril de 2007.

**Tabla 2. Rango de edades<sup>81</sup>**

<b>Rango de edad</b>	<b>No de estudiantes</b>
10 años	1
11 años	4
12 años	12
13 años	12
14 años	8
15 años	5
16 años	10
17 años	3
18 años	1

**Fuente:** Norma Ximena Amaya Duran y Adriana Silva Angarita. Cuestionario realizado a estudiantes en Abril de 2007.

---

<sup>81</sup> SILVA ANGARITA, Adriana. Oficina de Resolución de Conflictos Colégio Salesiano San Juan Bosco. Bucaramanga, 2008, 115 p. Trabajo de grado (Trabajadora Social). Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciências Humanas. Área de Trabajo Social.

## 4. CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

### 4.1 DIAGNÓSTICO

El diagnóstico aquí presentado hace parte de la intervención social realizada en el Colegio Salesiano San Juan Bosco (CSSJB), de Bucaramanga, en el cual se buscó determinar problemas relacionados con la manera como se resolvían los conflictos en la institución y cómo se dieron las relaciones interpersonales entre educandos y educadores.

Se define la intervención social como una acción profesional sobre una situación problemática; orientada a suscitar un cambio positivo.<sup>82</sup> Los elementos constitutivos de la intervención son la institución, los beneficiarios, en este caso los educandos y el trabajador social, como profesional de ayuda, que mediante la relación con la población objeto de estudio, favorece la expresión de sus dificultades, intereses y demandas. Para la realización del diagnóstico se aplicaron dos cuestionarios. El primero dirigido a la población estudiantil, en donde participaron 56 estudiantes; relacionado con las relaciones interpersonales y un segundo cuestionario a 19 docentes, relativo a su perspectiva situacional. (Ver anexos A y B).

Las edades de los estudiantes se ubicaron entre los 10 y los 18 años, la mayoría porcentual corresponde a los 12 y 13 años. La mayor parte de los estudiantes, en el momento de este diagnóstico, vivía con sus padres, sintiéndose a gusto en casa; afirmaron tener buenas relaciones con sus padres, sin embargo su relación más cercana era con su grupo de pares, dentro del cual se destacó una mayor cercanía con su red primaria mediata, para este caso los compañeros del colegio.

---

<sup>82</sup> CARBALLEDA, Alfredo. La intervención en lo social. Buenos Aires: Paidós, 2002, p. 47.

La comunidad estudiantil salesiana, estaba conformada en grupos no naturales<sup>83</sup> porque en ellos intervenían fuerzas externas para conformarlos, siendo necesario utilizar la motivación para la pertenencia, la permanencia y la actividad. En esta clase de grupos los individuos pertenecen por voluntad ajena o por circunstancias diversas.

Dentro de la relación establecida con el grupo de pares, se manifestaron diferentes códigos de comunicación dirigidos hacia las buenas relaciones y el favorecimiento de una atmósfera grupal adecuada; sin desconocer los conflictos que se generaron en su interior; para los cuales no se implementaron herramientas adecuadas para su resolución. Muestra de ello fueron los episodios agresivos, tales como maltrato físico, verbal, y psicológico.

Menos de la mitad del grupo manifestó haber sido víctima de abuso por parte de algún o algunos de sus compañeros, situación presentada, por lo general, desde el inicio del año escolar; siendo el espacio más propicio para ello el patio, en horas de descanso. La mayoría de estos estudiantes demostraron indiferencia, indolencia o tolerancia ante las agresiones de que fueron objeto, desconociendo que una forma adecuada para finalizar la situación problemática, es asumiendo posiciones determinantes de conciliación y mediación, impulsándoles a utilizar la violencia y la agresión como método de resolución.

Aunque la mayoría de los estudiantes no fue víctima de estos abusos, no tomaron partido, ni aportaron soluciones, transformándose en simples espectadores. Algunos de los estudiantes que utilizaron el abuso, la agresión y la violencia como método y sistema de comunicación revelaron la diversión, como verdadero trasfondo. Fue notorio el paralelismo entre los estudiantes que informan la

---

<sup>83</sup> TORRES SANCHEZ, Carlos Eduardo. Grupos, teoría y experiencias académicas. Bucaramanga, Colombia, 2002, p. 35.

situación a funcionarios del colegio, y aquellos que siendo testigos no hacen nada, aun cuando en lo particular censuran su actitud expectante.

De igual forma, el instrumento aplicado a los docentes estuvo enmarcado dentro de la misma temática, para lograr precisar y complementar el manejo que los estudiantes daban a las relaciones interpersonales, y la forma en que solucionaban los conflictos. Se pretendió indagar la perspectiva que los docentes tenían de dichas relaciones, el método empleado para manejar un conflicto; como educadores, apoyados en la filosofía salesiana y el Sistema Preventivo.

De los cuestionarios resueltos por los docentes, 17 en total, se evidenció que si bien reconocieron la importancia del tema como problema clave de la convivencia escolar, ubicando a la agresión en un nivel medio; no emplearon el tiempo suficiente y adecuado en la documentación respectiva de resolución de conflictos. No obstante, consideraron que la mejor solución estaba en la comunicación con el estudiante; sólo algunos optaban por levantar la voz para controlar la situación o realizaban una ficha de seguimiento como método de control y en algunos casos, las represalias.

La mayoría de los docentes estuvieron de acuerdo en el hecho propicio de realizar disposiciones continuas a los estudiantes al inicio del año escolar, para detectar y llevar a cabo un proceso de los casos especiales, específicamente aquellos reiterados y con la intolerancia como común denominador. Algunos docentes manifestaron ser víctima de agresión por parte de varios estudiantes, sin mayores consecuencias; situación divulgada ante los directivos de la institución.

#### 4.1.1 Matriz DOFA<sup>84</sup>

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<p>A nivel de estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disfuncionalidad en la dinámica grupal, evidenciada en las relaciones conflictivas entre estudiantes.</li> <li>• Escasa implementación de acciones para la resolución de conflictos.</li> <li>• Desconocimiento de la normatividad, procedimientos y derechos de los estudiantes.</li> <li>• Inestabilidad emocional propia de la etapa de desarrollo psicosocial del adolescente.</li> <li>• Jóvenes que dividen su horario entre su educación y su desempeño laboral, situación que afecta su rendimiento académico.</li> <li>• Ausencia de transporte escolar, situación de riesgo para los estudiantes.</li> <li>• Inexistencia de vínculos académicos y empresariales.</li> <li>• Deficiencias en las relaciones interpersonales entre estudiantes.</li> </ul> <p>A nivel de docentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Altos niveles de estrés en docentes, por su elevada carga académica.</li> <li>• Carencia de buenas relaciones interpersonales entre estudiantes y docentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los grados superiores son los más participativos en la realización de actividades en el colegio, lo que repercute en la sana convivencia escolar.</li> <li>• La existencia de espacios académicos y extracurriculares de apoyo y fortalecimiento a estudiantes (Asociacionismo, grupos deportivos, Proyecto Líder Educativo-PLE, Movimiento Juvenil Salesiano-MJS, etc.).</li> <li>• El colegio ofrece instalaciones adecuadas.</li> <li>• Nivel de calificación académica y técnica de los funcionarios del colegio.</li> <li>• La realización de las convivencias estudiantiles (por cursos y especiales) y familiares.</li> <li>• La disponibilidad del colegio en sus servicios para los estudiantes en la jornada contraria.</li> <li>• La formación en valores a partir de un proyecto realizado con este objetivo.</li> <li>• El acompañamiento a los estudiantes con bajo rendimiento académico a través del Proyecto Líder Educativo.</li> <li>• Espacio adquirido para el funcionamiento de la oficina de Trabajo Social, de estudiantes en práctica.</li> <li>• Disposición de equipos e implementos de trabajo para el buen funcionamiento de los funcionarios en general.</li> <li>• Buenas tardes como espacio propicio para la reflexión y crecimiento espiritual, propio de la formación y filosofía salesiana como parte fundamental del sistema preventivo de San Juan Bosco.</li> <li>• Buzón de sugerencias para el mejoramiento continuo de la calidad académica.</li> <li>• La mayoría de estudiantes tienen vocación, interés de superación personal y buen nivel aptitudinal para el aprendizaje académico.</li> <li>• Existe motivación para la capacitación permanente, hacia docentes y personal administrativo.</li> </ul>

<sup>84</sup> SILVA ANGARITA, Adriana. Oficina de Resolución de Conflictos del Colegio Salesiano San Juan Bosco. Bucaramanga, 2008, 115 p. Trabajo de grado (Trabajadora Social). Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Área de Trabajo Social.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El fácil acceso a la institución por su ubicación geográfica.</li> <li>• La Ley 115 de 1994, que encierra las claves para el ejercicio del derecho a una educación integral, pública, democrática y participativa.</li> <li>• La existencia de bienestar educativo, el cual permite, el acercamiento de la triada comunitaria.</li> <li>• Convenios con diversas universidades para el desarrollo de prácticas como complemento a la formación académica de los estudiantes de la Comunidad Salesiana.</li> <li>• Espacio propio de la Comunidad Educativa Salesiana para el desarrollo de las convivencias y demás actividades al aire libre, como la finca Nueva Bosconia.</li> <li>• Alta demanda de jóvenes interesados en ingresar a la institución para su formación académica.</li> <li>• Reconocimiento del trabajo de la Comunidad Salesiana a nivel nacional e internacional.</li> <li>• Convenio establecido con la Alcaldía para brindar educación gratuita a jóvenes de escasos recursos.</li> <li>• Modalidad técnica que ofrece el colegio, permitiendo al estudiante optar por la educación superior o el desempeño de un oficio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El sector en donde se ubica el colegio, expone a los estudiantes a diversidad de atracos y peligros en general.</li> <li>• Modelo económico neoliberal del gobierno nacional.</li> <li>• Altos niveles de deserción escolar debido a factores económicos.</li> <li>• Factores de riesgo presentes en la sociedad, que afectan a los jóvenes.</li> <li>• Limitados aportes para la educación por parte del Gobierno Nacional.</li> <li>• Ausencia de modelos de seguimiento en el entorno de los estudiantes.</li> <li>• Relaciones familiares deterioradas y agresivas que inciden en la formación académica y buen desempeño del estudiante.</li> <li>• Privatización de la educación pública.</li> </ul>

#### 4.1.2 Cruce de Estrategias<sup>85</sup>

DO	FA
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Gestión de espacio físico propicio para la conformación de la oficina de resolución de conflictos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Diseño de una técnica que permita medir las relaciones interpersonales y los mecanismos de resolución de conflictos entre los estudiantes</li> <li>❖ Diseño de una técnica que permita medir las relaciones interpersonales de los docentes entre sí y con los estudiantes, y el mecanismo utilizado para resolver conflictos</li> </ul>
DA	FO
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Creación y organización de la oficina de resolución de conflictos en pro de una sana convivencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Promover un espacio de información, dialogo y reflexión enfocado a la resolución de conflictos y mejora de las relaciones interpersonales dirigido hacia y por los estudiantes.</li> </ul>

Los resultados evidenciaron que el nivel de conflicto era escaso y variable, y estaba condicionado por factores de tipo socioeconómico y cultural. A pesar de no existir un ambiente totalmente conflictivo, la mayoría del profesorado tenía una valoración negativa, desconociendo las formas adecuadas de resolución de conflictos.

<sup>85</sup> SILVA ANGARITA, Adriana. Oficina de Resolución de Conflictos del Colegio Salesiano San Juan Bosco. Bucaramanga, 2008, 115 p. Trabajo de grado (Trabajadora Social). Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciências Humanas. Área de Trabajo Social.

## 4.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN

La Constitución Política de Colombia, promulgada en 1991 se caracterizó por su énfasis en los derechos fundamentales basados en la dignidad humana, la razón y la justicia, en los cuales se sustenta la vivencia democrática y el Estado Social de Derecho. Con esto se buscó crear espacios de convivencia, en un ambiente determinado por crecientes niveles de violencia, en donde se transgreden las garantías fundamentales de las personas.

Frente a la necesidad de crear espacios de convivencia, se erige la educación como el camino ideal para crear una cultura de paz, en la cual se involucren las personas en forma activa y responsable en tres dimensiones: la personal, la social y la ecológica. El desarrollo de propuestas encaminadas a la resolución de conflictos en la educación contribuye al mejoramiento de las relaciones interpersonales, convirtiéndolo en más democrático, participativo y tolerante. También involucra la mejora del clima de trabajo de clase, facilitando el aprendizaje. Por esta razón se propuso la búsqueda de soluciones negociadas y consensuadas en el ámbito escolar, capaces de conciliar las diferencias que puedan surgir en el compartir cotidiano.

Desde esta perspectiva, y en un entorno escolar, se propuso crear en el Colegio Salesiano San Juan Bosco de Bucaramanga, la “Oficina de Resolución de Conflictos”<sup>86</sup>, la cual, tendría por objetivo prevenir la violencia y enseñar mejores estrategias para la solución de problemas y la toma de decisiones, mejorar la comunicación así como las relaciones interpersonales, favoreciendo con esto el clima del aula de clase.

---

<sup>86</sup> SILVA ANGARITA, Adriana. Oficina de Resolución de Conflictos Del Colegio Salesiano San Juan Bosco. Bucaramanga, 2008, 115 p. Trabajo de grado (Trabajadora Social). Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciências Humanas. Área de Trabajo Social.

Complementario a esta propuesta, y para darle continuidad se plantea definir los mecanismos y procedimientos necesarios para cumplir con las funciones que le son inherentes, tal como fue expuesto en el análisis del proceso llevado a cabo durante la experiencia del primer semestre del 2007, de la cual surgió la tesis “Oficina de Resolución de Conflictos del Colegio Salesiano San Juan Bosco”. Se hace relevante y de suma importancia otorgarle los medios y elementos que propicien modelos más activos de participación a través de mecanismos de expresión pacífica de los conflictos, así como formas de canalizarlos.

Esta es una oportunidad que favorece el conocimiento y posterior aprendizaje de las nuevas metodologías que se han generado en cuanto a resolución de conflictos; entre las más acertadas está el modelo de los MARC's<sup>87</sup>: Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, alternativos al proceso judicial, enfocados en diversas formas y perspectivas de abordaje. De estos se desprenden el arbitraje, la negociación, la conciliación y la mediación.

Los problemas vividos a diario en cada uno de los hogares influyen en los integrantes de la familia de tal forma que se reflejan en la escuela, a través de conductas, dificultando el proceso de enseñanza-aprendizaje, obstaculizando la comunicación y reemplazándola muchas veces por conductas agresivas y violentas. La educación constituye un factor para facilitar la construcción de una sociedad más justa, menos violenta, más participativa, con mejores posibilidades de crecimiento. Es imprescindible proponer actividades como la mediación y la conciliación, tendientes a mejorar el tratamiento de los conflictos para generar una buena convivencia.

---

<sup>87</sup> REYES, Alfonso. Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. En: Departamentos y Municipios seguros: revista trimestral del Gobierno Nacional para las Entidades Territoriales. Bogotá DC., N°2 (agosto 2006); p. 16.

Las habilidades sociales son hábitos que permiten mejorar las relaciones interpersonales, generando bienestar, y por ende la obtención y consecución de objetivos personales. La capacidad de relación con los demás conlleva positivamente a conseguir un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas.

La intervención en el Trabajo Social es entendida como la acción organizada y desarrollada con las personas, grupos y comunidades. Sus objetivos están orientados a superar los obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía, por ello se concibe como relevante, inscribir la experiencia de trabajo educativo, en una acción participativa, en donde toda la comunidad escolar se involucra en la constitución de un marco y espacio de convivencia.

Ezequiel Ander Egg afirma que:

*“La intervención debe fundamentalmente, apoyarse en la familia, pues además de comprender las dinámicas relacionales existentes, ayuda a identificar los recursos de la persona y de su entorno facilitando su desempeño en la sociedad. Así mismo, la intervención debe orientarse por teorías actuales ampliando opciones y posibilidades en la relación entre las personas y; las personas y los problemas”<sup>88</sup>.*

El desempeño de Trabajo Social, admite confrontar la realidad con la teoría, permitiendo al estudiante valerse de las diversas herramientas adquiridas en el transcurso de su formación académica, dependiendo del contexto en el que se generan las diversas acciones a intervenir; basándose en los fundamentos éticos, epistemológicos y metodológicos, desde un enfoque global, plural y de calidad; al mismo tiempo le permite cumplir con una diversidad de roles que traducidos al

---

<sup>88</sup> ANDER EGG, Ezequiel. Introducción al Trabajo Social. México: Ateneo, 1993, p.96.

quehacer diario se cumplen indistintamente: orientador, educador, coordinador, gestor, planificador, facilitador, etc.

### **4.3 OBJETIVOS**

**4.3.1 Objetivo General.** Establecer funciones, mecanismos y procedimientos para la Oficina de Resolución de Conflictos, que basados en el manual de convivencia del Colegio Salesiano San Juan Bosco (CSSJB), permitan la solución pacífica y dialógica de los conflictos.

#### **4.3.2 Objetivos Específicos**

- Conocer la realidad de los estudiantes y los docentes del CSSJB referente a relaciones interpersonales y mecanismos de resolución de conflictos.
- Lograr un espacio para la adecuación e instalación de la oficina de resolución de conflictos.
- Incentivar en los estudiantes la implementación de herramientas adecuadas para la rápida, eficaz y eficiente resolución de conflictos por medio de mecanismos de participación.
- Adecuación de un espacio que permita la confrontación y sana resolución de los conflictos presentados en sus relaciones interpersonales.

### **4.4 PROCESO METODOLÓGICO DE INTERVENCIÓN**

Precisa la determinación de los elementos participantes y el objetivo de la actuación profesional, aspecto de los cuales se hace referencia a continuación: Inicialmente se realizó una revisión bibliográfica de los mecanismos y procedimientos para solucionar conflictos, con el propósito de valorar lo

contemplado en el manual de convivencia de la institución, y los aspectos que pudiesen ser medidos y conciliados así como su procedimiento.

Se realizó un diagnóstico sobre la convivencia escolar y la manera de solucionar conflictos, por medio de un cuestionario realizado a estudiantes y docentes, con la aprobación del área de gestión de calidad del colegio, teniendo en cuenta aquellos estudiantes con vivencias situacionales de violencia o problemas de convivencia. Posteriormente se procesó la información manualmente obteniendo resultados puntuales, correctos y confiables que sirvieron para la formulación de los pros y los contras, consignados en la Matriz Dofa.

En la etapa de ejecución se diseñó una propuesta centrada en mecanismos y procedimientos para la resolución de conflictos; en donde se buscó que docentes y estudiantes se involucraran en la socialización de los temas y pudieran luego asumir roles activos en dicha intervención. Se consideró igualmente importante hacer una evaluación sobre los logros de la intervención en trabajo social a nivel de conocimientos generados en la comunidad y la participación en la experiencia.

Las técnicas utilizadas durante todo el proceso fueron:

- Diario de campo: en él se registró la información obtenida a partir de observaciones en diferentes espacios delimitados como el descanso, actividades académicas, religiosas y deportivas, con el fin de conocer y profundizar sobre las acciones de los estudiantes frente a la violencia, y la resolución de conflictos como muestra de habilidad social.
- Cuestionarios: permitieron analizar las relaciones interpersonales entre los estudiantes y entre los docentes, así como los mecanismos, medios y

procedimientos empleados para dar solución a desacuerdos, principales generadores de conflictos.

- Exposiciones: generadas por parte de las estudiantes en práctica a través del grupo de asociacionismo con el fin de generar espacios de participación en pro de la no violencia y la adecuada resolución de los conflictos.
- Evaluaciones participativas: por medio de las cuales los estudiantes manifestaban sus opiniones y plasmaban críticas constructivas durante los encuentros y retiros, aportes que enriquecieron aun más el proceso de formación.

#### **4.4.1 Planeación.**

- **Misión** El propósito es implementar y dotar a la Oficina de Resolución de Conflictos de los mecanismos propios y adecuados para su total funcionamiento, teniendo claridad en los mismos y así, contribuir de forma rápida y acertada en la resolución de conflictos por parte de la comunidad estudiantil. Esto con el fin de contribuir en procesos de concertación en donde se proporcione celeridad a la solución de diferencias haciendo uso de una cultura de paz, a través de pactos de convivencia.
- **Visión** Generar ambientes positivos a través de conductas necesarias para la interacción y las relaciones con iguales, de forma efectiva y satisfactoria, por medio del aprendizaje y posterior aplicación de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación y la conciliación.

#### 4.4.2 Planeación Estratégica<sup>89</sup>.

<b>OBJETIVO</b> : Conocer la realidad de los estudiantes del CSSJB referente a relaciones interpersonales y mecanismos de resolución de conflictos			
<b>ESTRATEGIA</b> : Diseño de una técnica que permita medir las relaciones interpersonales y los mecanismos de resolución de conflictos entre los estudiantes			
<b>ACCIONES ESTRATEGICAS</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADORES DE LOGRO</b>	<b>INDICADORES DE GESTION</b>
Documentación soporte para el diseño y elaboración del instrumento	Durante la etapa inicial de la practica comprendida entre marzo y abril del 2007 se realizara la correspondiente documentación y el diseño del cuestionario	“Cuestionario de relaciones interpersonales entre estudiantes del CSSJB” aprobado por Gestión y Calidad	Aprobación por parte del Sistema de Gestión de la Calidad y Rectoría de CSSJB.
Aplicación del cuestionario para determinar el grado de conflicto presente en el CSSJB	Aplicación de cuestionario en dos sesiones durante la última semana de abril del 2007.	Aplicación total del cuestionario	Resolución del cuestionario por el 100% de los estudiantes seleccionados
Tabulación y análisis de información obtenida	En el transcurso del mes de mayo, se habrá realizado la tabulación y el respectivo análisis de los datos	Tabulación y análisis de toda la información obtenida	Tabulación y análisis del 100%

<sup>89</sup> SILVA ANGARITA, Adriana. Oficina de Resolución de Conflictos Colégio Salesiano San Juan Bosco. Bucaramanga, 2008, 115 p. Trabajo de grado (Trabajadora Social). Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciências Humanas. Área de Trabajo Social.

<b>OBJETIVO</b> : Conocer la realidad de los docentes del CSSJB referente a relaciones interpersonales y mecanismos de resolución de conflictos			
<b>ESTRATEGIA</b> : Diseño de una técnica que permita medir las relaciones interpersonales de los docentes entre sí y con los estudiantes, y el mecanismo utilizado para resolver conflictos			
<b>ACCIONES ESTRATEGICAS</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADORES DE LOGRO</b>	<b>INDICADORES DE GESTION</b>
Documentación soporte para el diseño y elaboración del cuestionario	Durante la etapa inicial de la practica comprendida entre marzo y abril del 2007 se realizara la correspondiente documentación y el diseño del cuestionario	“Cuestionario de perspectiva situacional de docentes del CSSJB” aprobado por Gestión y Calidad	Aprobación por parte del Sistema de Gestión de la Calidad y Rectoría de CSSJB.
Aplicación del cuestionario para determinar la perspectiva de los docentes frente al conflicto, sus mecanismos de resolución y sus relaciones interpersonales	Aplicación del cuestionario en la reunión de evaluación y planeación de docentes, el día 30 de abril del 2007.	Aplicación total del cuestionario	Resolución del cuestionario por el 97% de los estudiantes seleccionados
Tabulación y análisis de información recolectada	En el transcurso del mes de mayo, se habrá realizado la tabulación y el respectivo análisis de los datos	Tabulación y análisis de toda la información recolectada	Tabulación y análisis del 100%

<b>OBJETIVO :</b> Lograr un espacio para la adecuación e instalación de la oficina de resolución de conflictos			
<b>ESTRATEGIA :</b> Gestión de espacio físico propicio para la conformación de la oficina de resolución de conflictos			
<b>ACCIONES ESTRATEGICAS</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADORES DE LOGRO</b>	<b>INDICADORES DE GESTION</b>
Contactar al rector del CSSJB para vincularlo en la propuesta de la oficina de resolución de conflictos	En el mes de marzo se realizó el contacto	Aceptación por parte de las directivas para conceder el espacio	Adquisición del espacio físico

<b>OBJETIVO :</b> Incentivar en los estudiantes la implementación de herramientas adecuadas para la rápida, eficaz y eficiente resolución de conflictos por medio de mecanismos de participación			
<b>ESTRATEGIA :</b> Promover un espacio de información, dialogo y reflexión enfocado a la resolución de conflictos y mejora de las relaciones interpersonales dirigido hacia y por los estudiantes			
<b>ACCIONES ESTRATEGICAS</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADORES DE LOGRO</b>	<b>INDICADORES DE GESTION</b>
Indagar el nivel de conocimiento que posee el estudiantado frente a los diversos mecanismos existentes para resolver conflictos	Segundo semestre del año 2007	Claridad del contenido, y adecuada utilización de cada herramienta y mecanismo para la resolución de conflictos	Alto nivel de conocimiento en los diferentes mecanismos de resolución de conflictos
Plantear los mecanismos de participación en la resolución de conflictos	Segundo semestre del año 2007	Mecanismos de participación para resolver conflictos; establecidos y puestos en marcha	Alto nivel de manejo en los diferentes mecanismos de resolución de conflictos

<b>OBJETIVO</b> : Adecuación de un espacio que permita la confrontación y sana resolución de los conflictos presentados en sus relaciones interpersonales			
<b>ESTRATEGIA</b> : Creación y organización de la oficina de resolución de conflictos en pro de una sana convivencia			
<b>ACCIONES ESTRATEGICAS</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADORES DE LOGRO</b>	<b>INDICADORES DE GESTION</b>
Establecer funciones y delegados para la oficina de resolución de conflictos	Segundo semestre del año 2007	Delegados y funciones establecidas para el funcionamiento en pleno de la oficina de resolución de conflictos	Total compromiso y participación de los estudiantes en la oficina de resolución de conflictos

#### **4.5 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN**

El Trabajo Social encuentra sus fundamentos teóricos y metodológicos en el ámbito de las ciencias sociales y humanas. Por otro lado, asume como valores claves la autodeterminación, la promoción del bienestar, la igualdad y la justicia distributiva para intervenir en situaciones sociales que viven individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades; asistiendo, manejando conflictos y ejerciendo mediación. De igual manera, participar en la formulación y desarrollo de las Políticas Sociales y contribuir a la ciudadanía activa mediante el empoderamiento y la garantía de los derechos sociales.

Sus objetivos específicos y los modos concretos de llevar a cabo la intervención están supeditados a las características de la realidad de las personas y del contexto social, a los niveles y modelos de intervención de la profesión y están

orientados a superar los obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

La intervención profesional basa sus fundamentos éticos, epistemológicos y metodológicos, desde un enfoque global, plural y de calidad. Estos planteamientos del Trabajo Social parten de una concepción dinámica de la persona que se inscribe en un contexto social, histórico, político, económico y cultural de la realidad social, conectando con otras disciplinas y profesiones.

Trabajo Social “promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de Derechos Humanos y Justicia Social son fundamentales para el trabajo social”<sup>90</sup>.

El trabajador social, es un profesional de la acción social que se ocupa de fomentar el bienestar del ser humano y la prevención y atención de dificultades y/o carencias sociales de las personas, familias, grupos y del medio social en el que viven. Su Intervención se inscribe en un contexto social, histórico, político, económico y cultural de la realidad social. La misma parte de los fundamentos éticos, epistemológicos y metodológicos del Trabajo Social, basados en una concepción dinámica de la persona y del mundo.

---

<sup>90</sup> ABOHUAMAD, J. Fundamentos Teóricos para el Estudio de las Necesidades y Aspiraciones Humanas. Venezuela: ediciones de la Universidad Central de Venezuela, 1970, p. 73.

<b>ACTIVIDADES PROYECTADAS</b>	<b>ACTIVIDADES EJECUTADAS</b>
❖ Estudio de realidad para conocer el manejo de los conflictos dentro de la institución	❖ Elaboración y aplicación de un cuestionario a 56 estudiantes y 19 docentes ❖ Análisis e interpretación de datos
❖ Gestión para la adquisición de espacio adecuado para el funcionamiento de la oficina de Resolución de Conflictos	❖ Se realizó la gestión con el Pbro. Carlos Eduardo Guerra ❖ Espacio asignado
❖ Plantear los diferentes mecanismos de participación en la resolución de conflictos	❖ Según la planeación y lo estipulado en el indicador de logro, se planteó como meta del mismo, la realización de esta actividad proyectada para el segundo semestre del 2007 debido a la coyuntura presentada en el momento de iniciación de actividades académicas.
❖ Establecer funciones y delegados para la oficina de resolución de conflictos	❖ Según la planeación y lo estipulado en el indicador de logro, se planteó como meta del mismo, la realización de esta actividad proyectada para el segundo semestre del 2007, debido a la coyuntura presentada en el momento de iniciación de actividades académicas.

<b>ACTIVIDADES SATÉLITES</b>		
<b>ACTIVIDADES PROYECTADAS</b>	<b>ACTIVIDADES EJECUTADAS</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p>❖ <i>Atención de casos:</i> Docentes, padres de familia, coordinaciones y comité de evaluación tenían el deber y el compromiso de remitir los casos que consideraran pertinentes, a psicología quien los recibió y haciendo la respectiva remisión a Trabajo Social</p>	<p>Se realizaron remisiones por parte de psicología para atención de caso. Desde Psicología se recibieron 83 casos, los cuales fueron distribuidos para atención hasta la última semana de práctica, situación que impidió la oportuna atención e intervención de todos los casos.</p>	<p>Desde la llegada del estudiante a la oficina de Trabajo Social, se diligenciaba un formato (Ver anexo C) el cual contenía nombre y grado del estudiante, objeto de la remisión y posterior diagnóstico de Trabajo Social. Así mismo, un espacio para el compromiso adquirido por el estudiante a partir del análisis de la situación.</p> <p>De acuerdo al compromiso establecido por el estudiante, se realizaba un seguimiento constante a través del CLEP y las comisiones evaluativas. El estudiante era remitido nuevamente a atención de caso, cuando se evidenciaba falla en el compromiso adquirido. Esta situación propiciaba una atención más integral en donde se involucraba a la familia.</p>

<p>❖ <i>Visitas familiares:</i> La propuesta surge desde la institución, siendo un proceso que requiere seguimiento, para reforzar los valores, principios y enseñanzas adquiridos a través del “Sistema preventivo”</p>	<p>No se ejecutó ninguna por el retraso presentado en la iniciación de los proyectos y la respectiva asignación de las mismas</p>	<p>La metodología a emplearse consistió en una visita familiar de acuerdo al caso presentado, en donde se llenaba una ficha con datos socio demográficos del estudiante. Observación de espacio físico y desarrollo de las relaciones interpersonales al interior del núcleo familiar.</p>
<p>❖ <i>Buenas Tardes:</i> Espacio de información y reflexión enfocado en los valores y principios salesianos, mediante el sistema preventivo de Don Bosco</p>	<p>Se participó en el horario de 12:30pm a 12:45pm de lunes a viernes, exceptuando los miércoles (convivencias de curso)</p>	<p>Se reunía al estudiantado en el patio durante 15 minutos, los cuales eran empleados para realizar la oración diaria, una reflexión acorde e intervenciones de docentes y directivas acerca de actividades programadas para el día. Era necesaria, útil e importante la intervención y participación de todos los docentes así como de las estudiantes en práctica de Trabajo Social.</p>
<p>❖ <i>PLE-Proyecto Líder Educativo:</i> Brinda apoyo a estudiantes con bajo rendimiento académico o que necesitan refuerzo y nivelación. Se utiliza el liderazgo como sistema de</p>	<p>Realizado los días viernes, en el horario de 10:00 a.m. a 12:00m</p>	<p>Consistió en un grupo de formación académica extracurricular, dirigida por los alfabetizadores (estudiantes de grados superiores) quienes reforzaban los conocimientos de aquellos estudiantes con</p>

<p>participación y vinculación del estudiantado, siendo ellos los alfabetizadores</p>		<p>bajo rendimiento académico. Trabajo Social apoyó esta actividad mediante la formación de los líderes quienes se encargaron de instruir a los formadores en temas relacionados con manejo de grupo y métodos de estudio.</p>
<p>❖ <i>Convivencias:</i> Realizadas en la finca “Nueva Bosconia” de la comunidad salesiana. Trabajo social realiza el diagnóstico, como apoyo a Psicología, directores de curso y pastoral</p>	<p>Se apoyaron las convivencias por cursos y especiales, en un horario de 6:30 a.m. a 4:00 p.m. en la finca “Nueva Bosconia” ubicada en la vía que conduce a Ruitoque.</p>	<p>Las convivencias por cursos se realizaron los miércoles de cada semana, para la cual se citó con anterioridad al estudiante y se informó a la familia a través de comunicación escrita solicitando la cuota moderadora la cual cubría el costo del transporte, almuerzo y utilización de la piscina.</p> <p>La jornada transcurría por bloques de la siguiente forma: llegada, presentación y establecimiento de normas, jornada recreativa, desarrollo de guía, eucaristía, descanso, análisis y reflexión de la guía de acuerdo al grado, almuerzo, piscina y evaluación de la convivencia destacando aspectos positivos y por mejorar de la convivencia.</p>

		<p>Las convivencias especiales estaban dirigidas a poblaciones específicas.</p> <p>La primera a estudiantes con problemas disciplinarios, la segunda dirigida a estudiantes con problemas de convivencia y la tercera dirigida a estudiantes destacados en estas dos áreas (disciplina y convivencia).</p> <p>Trabajo social asumió su máxima participación dentro del bloque del desarrollo, análisis y reflexión de las guías de trabajo, observando continua y constantemente el desempeño de los estudiantes antes, durante y después de las jornadas, con el fin de realizar aportes que apoyaran el seguimiento y posterior elaboración de la ficha social de cada estudiante.</p> <p>Estas fichas eran consignadas en el Libro de Oro; en donde eran señaladas cada una de las experiencias.</p>
--	--	---

<p>❖ <i>Asociacionismo:</i> Hace parte de la educación y formación extracurricular brindada a los estudiantes como espacios de recreación y utilización del tiempo libre</p>	<p>Desde la práctica de trabajo social se creó el grupo Cineclub Salesiano, contando con el apoyo de Psicología, trabajando temáticas de convivencia y sentido social. Realizado los días sábados en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m.</p>	<p>Creación del formato evaluativo del cineclub (VER ANEXO D.) para conocer las apreciaciones que cada estudiante tuvo de su propio contexto y la forma utilizada para la resolución de conflictos; desde un debate generado a partir de la enseñanza impartida en la película proyectada.</p> <p>De acuerdo a esto el Cineclub fue dividido en bloques temáticos seleccionados como apoyo para el trabajo del montaje de la oficina de resolución de conflictos.</p>
<p>❖ <i>CLEP-Comité Local Educativo Pastoral:</i> Espacio para evaluar y aprobar las actividades realizadas en la CEP-Comunidad Educativa Pastoral, y estudio del PEPSI-Proyecto Educativo Pastoral Salesiano Institucional y elaboración del PEPS Local-Proyecto Educativo Pastoral Salesiano</p>	<p>Asistencia y participación activa en los temas tratados desde el comité, conformado por rector, coordinación académica, coordinación de convivencia y pastoral, psicología y trabajo social. Realizada los lunes de 4:00 p.m. a 6:30 p.m.</p>	<p>Después de la oración inicial, se daba lectura al acta anterior, junto con el orden del día que daba lugar a información, programación de actividades y demás asuntos importantes que manejaba cada integrante del CLEP. Para el caso de Trabajo Social se informaba acerca de los procesos llevados a cabo en apoyo con Bienestar Educativo.</p>

#### **4.6. ANÁLISIS DEL PROCESO LLEVADO A CABO.**

El proceso de intervención de trabajo social desarrollado en el Colegio Salesiano San Juan Bosco de Bucaramanga se hizo necesario el estudio y abordaje de la historia de los Salesianos y su posterior llegada a Colombia, para comprender los ideales filosóficos de su fundador Juan Bosco y de esta forma entender la perspectiva de enseñanza instaurada como sistema preventivo, de la que se desprende todos los direccionamientos de la enseñanza establecida en esta institución.

En primer lugar, la realización de un diagnóstico sobre las relaciones interpersonales y la manera en cómo se resuelven los conflictos, permitió por un lado, concretar la creación de la oficina de resolución de conflictos, y por otro, formalizar los mecanismos y los procedimientos que como protocolo deben seguirse para la resolución de los mismos, aspecto con el cual no se contaba y por lo tanto creaba ambigüedad en la manera como debía procederse. También se estableció como prioridad en la intervención, capacitar a docentes y estudiantes para realizar las tareas de mediación y conciliación, siendo así, el centro educativo el espacio propicio de concertación como pilar de enseñanza en formación humana y, valores éticos y morales.

Complementariamente, se logró una articulación entre el pacto de convivencia establecido en la institución, sus procedimientos y los mecanismos que se proponen, de modo que no se presentaran contradicciones en las funciones y los procedimientos, buscando que la conciliación y la mediación fuesen instrumentos efectivos para la creación de un clima de convivencia en la institución: las visitas domiciliarias a hogares, la socialización de maneras para resolver conflictos, el énfasis en actividades de asociacionismo, fueron tareas complementarias que apoyaron la intervención. Todo el proceso estuvo direccionado hacia la protección

de los niños y niñas teniendo como soporte fundamental, el paradigma de la Protección Integral, dentro de un marco legal que les cobijara, junto a las políticas sociales respectivas; orientando la intervención en descubrir y potenciar las capacidades de los estudiantes para así, generar procesos de participación e implementación, de formación y organización para ayudar si bien, a la adquisición de conocimientos o en el incremento de los mismos y el desarrollo de habilidades sociales, tales como la resolución de conflictos.

Es de gran relevancia destacar que el Trabajo Social afianza cada vez más su posición como profesión; circunstancia que favorece el autónomo y eficaz desempeño de los estudiantes en práctica. Dentro de la institución se logró realizar un diagnóstico a los estudiantes y docentes a través de la aplicación de un cuestionario, el análisis de los datos resultantes sirvieron de escenario para la posterior planeación y la propuesta de la creación de la oficina de resolución de conflictos. En tanto que en la ejecución se dio cumplimiento a diversas actividades satélites que fueron soporte en el pleno desarrollo de la práctica institucional y el ejercicio íntegro y autónomo de los conocimientos y capacidades que se evidenciaron en un impacto positivo, haciendo óptimas las gestiones pertinentes que abren espacios necesarios para posteriores prácticas. Finalmente es la evaluación, el principal soporte para el mejoramiento y progreso del desempeño laboral.

En el sector educativo, el Trabajador Social atiende las necesidades educativas de alumnos, profesores y familia; generando programas de atención y prevención de aquellas problemáticas que afecten el proceso de enseñanza y aprendizaje; promoviendo el desarrollo integral del niño para fortalecer sus habilidades, a través de la cultura.

De acuerdo al enfoque dado en el referente teórico de este informe, desde el comienzo se encaminó hacia la protección de los derechos de los niños y niñas teniendo como base el paradigma de la protección integral, así como dentro del marco legal todas las leyes que los cobijan y las políticas sociales respectivas que buscan el mejoramiento de la calidad de vida de esta población, también se tuvo en cuenta el concepto de conflicto y violencia en el aula de clases, todo esto con el objetivo de encaminarlo hacia el mejoramiento de las relaciones interpersonales y el ambiente dentro de la institución.

A nivel personal, esta experiencia fortaleció los conocimientos adquiridos durante la etapa de formación y reafirmó lo referente al saber profesional en cuanto que fue posible la confrontación de la teoría con la realidad, generando un criterio de comprensión de la experiencia en cuanto al desempeño profesional.

Se hace importante enfatizar el apoyo absoluto y el acompañamiento cumplido de parte de la supervisora de prácticas, situación que ratifica el valor inestimable que es para el estudiante en práctica de trabajo social, contar con el soporte, respaldo y guía de los docentes, para un mejor desempeño en la aplicación de los conocimientos y las herramientas adquiridas durante el proceso de formación.

## 5. EVALUACIÓN.

En el transcurso de la práctica se desempeñaron diversas tareas, en distintos ambientes o contextos; lo que permitió la retroalimentación de la práctica con los diferentes actores involucrados en este proceso de aprendizaje. Durante el proceso de ubicación dentro del Colegio Salesiano San Juan Bosco fue pertinente analizar el inicio e historia del plantel educativo desde la llegada de los salesianos a Colombia, para así comprender el sistema preventivo, como estrategia educativa instaurada por Don Bosco, y tomada como modelo entre la comunidad salesiana. De igual forma se estudiaron los programas y proyectos manejados desde bienestar educativo, situación que permitió la contextualización de la realidad abordada con el fin de adelantar procesos encaminados al mejoramiento de la convivencia dentro de la institución siguiendo la visión y la misión, guiadas por la filosofía de Don Bosco.

Durante el proceso llevado a cabo en el colegio se realizaron momentos de evaluación que contribuyeron en la mejora de los informes presentados, los cuales se sustentaron en las experiencias vividas dentro de la comunidad educativa. Todo el proceso apoyó el referente teórico, seguido del diagnóstico y la planeación de acuerdo con el procedimiento metodológico de la intervención.

Otro aspecto por destacar es la realización del diagnóstico como soporte en la elaboración del proceso de planeación, obteniendo como respuesta positiva la total participación por parte de la comunidad educativa, condición que favoreció el análisis situacional y posterior elaboración de la propuesta de trabajo.

Se analizaron las habilidades sociales de los estudiantes a través de la observación de su desempeño en cuanto a relaciones interpersonales, así como la perspectiva situacional de los docentes, lo anterior sirvió de referencia para identificar las maneras más usuales de manejo de conflictos por parte de estudiantes y herramientas de solución. El proyecto para la creación de la oficina de resolución de conflictos fue aprobado, facilitando así, la consecución de un espacio físico para su funcionamiento.

Se obtuvo un estudio detallado en relación a Perspectiva de Derechos y Paradigma de la Protección Integral gracias a los aportes y referentes bibliográficos facilitados por la supervisora de prácticas.

Se realizó la creación del Cineclub, como aporte y apoyo profesional al grupo asociacionismo, con el objetivo de conocer las diferentes interpretaciones acerca de la vida, las relaciones entre iguales, los valores presentes y aquellos manejados por los estudiantes del CSSJB frente a determinadas temáticas; además de representar un espacio de actividad extracurricular propicia para el esparcimiento con establecimiento de conductas sociales, apoyadas en la integración, la responsabilidad y el compromiso.

La matriz DOFA se realizó con ayuda de información recolectada mediante la aplicación del cuestionario, instrumento que sirvió de soporte, además de proporcionar una visión más amplia del panorama referente a resolución de conflictos.

La institución facilitó un espacio dotado de implementos útiles y de ayuda para un mejor y óptimo desempeño de la labor profesional.

El Pbro. Carlos Eduardo Guerra Rector del colegio, Giovanni Sandoval Sánchez Coordinador de Convivencia, Kelly Johanna Quiroz Trabajadora Social, algunos docentes así como los estudiantes de la institución hicieron parte del recurso humano disponible para que todo el proceso se cumpliera a cabalidad, de forma óptima, llegando a una oportuna y eficaz culminación.

Como punto de partida e inicio de la intervención, se dispusieron parámetros en cuanto a los informes por parte de la directora de prácticas, optando de medidas para su entrega, correspondientes a asesorías y demás. Se hizo de vital importancia el compartir de experiencias anteriores, para retomar puntos de referencia útiles en el proceso de práctica, el cual inició en el mes de Febrero del año 2007 y culminó en Junio del mismo año; tiempo durante el cual se aplicaron los conocimientos adquiridos en la etapa de formación, así como la aplicabilidad de las herramientas que la carrera pone a disposición para optimizar el desempeño en el campo de acción.

La violencia ha sido uno de los modos de vínculo que se tiene para establecer con el otro. Existen experiencias de encuentros que pueden ser calificadas como positivas o buenas, en los que las sensaciones emergentes son de bienestar, expansión, libertad, armonía. También hay otros con el rótulo de negativos, en los que la percepción interna revela molestias, daños, incomodidades, y donde predomina la lucha en vez de la cooperación.

Es muy importante abrir espacios de diálogo en los que sea posible crear confianza para una libre expresión y un acertado ejercicio de escucha. Esto exige un trabajo continuo de cooperación para esclarecer todos los supuestos.

Aunque la violencia ha sido justificada con todo tipo de teorías y razonamientos, también es una realidad que todos nacemos con capacidad para la compasión, la

abnegación, la generosidad, la empatía. Son los factores ambientales, junto con las características propias de cada individuo, los que configuran las actitudes. Así pues, si al niño se le enseña a ser generoso, a pensar en los demás, a comprender, a respetar, a ser más tolerante, desarrollará más actitudes positivas y le resultará imposible maltratar a los demás.

La forma tradicional de actuar frente al conflicto es la sanción disciplinaria, pero no siempre el castigo supone una modificación de la conducta. Paradójicamente, el castigo puede transformarse en una justificación de la conducta o incluso en un trofeo o un proceso de victimización. Pero recurriendo a sistemas de mediación y conciliación, las partes se sienten satisfechas por el acuerdo convenido y esta situación las predispone favorablemente para abordar futuros conflictos de la misma manera.

Sin embargo, debe considerarse que no todos los conflictos pueden resolverse a través de estas alternativas. Ciertas normas institucionales, administrativas o las mismas políticas educativas deben estar fuera del ámbito de negociación.

## **6. ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL**

En el espacio educativo, el trabajador social tiene un importante papel en la construcción de una cultura de paz, no solo mediando y conciliando en los conflictos, sino también como formador y capacitador en la solución de los mismos; guiando de forma ordenada, sistemática y metodológica a las partes en conflicto hacia el descubrimiento y la consecución de acuerdos.

En la actualidad, independientemente del ámbito profesional en el que desarrolle su labor, siempre está en contacto con personas, familias, grupos y comunidades, los cuales en algún momento de su vida se ven inmersos en un conflicto. En muchos casos, las partes en conflicto necesitan la ayuda de una tercera persona neutral, para poder llegar a un acuerdo. Para estos casos, el trabajador social como mediador es el vehículo idóneo hacia un acercamiento mutuo de ruptura de barreras.

El Trabajador Social está inserto en una serie de ámbitos que posibilita su acción como profesional, es aquí donde se conjugan sus habilidades sociales y profesionales, convirtiéndose en herramientas útiles para su intervención. Este constante quehacer va generando nuevas instancias donde el profesional juega un rol protagónico, enfrentándose con las personas involucradas, una amplia gama de necesidades y problemas sociales. Es así como en esta diversidad de opciones nos enfrentamos al área educacional, donde se visualiza un potencial espacio ocupacional para el desempeño profesional.

El trabajo social se basa en el respeto al valor y dignidad inherentes a todas las personas, y a los derechos que de ellos se desprenden.

Según la Federación Internacional de Trabajadores Sociales FITS, los trabajadores sociales deben apoyar y defender la integridad y bienestar físico, psicológico, emocional y espiritual de cada persona. Esto significa:

**Respetar el derecho a la autodeterminación.** Respetar y promover el derecho de las personas a tomar sus propias decisiones y elecciones, sin consideraciones a sus valores y opciones de vida, siempre que no amenacen los derechos e intereses legítimos de otros.

**Promover el derecho a la participación.** Promover el compromiso pleno y la participación de los usuarios para capacitarles en la toma de decisiones y acciones que afecten a sus vidas.

**Tratar a cada persona como un todo.** Intervenir con la persona en su totalidad, con la familia, la comunidad y el entorno social y natural, teniendo en cuenta todos los aspectos que influyen en la vida de una persona.

**Identificar y desarrollar cualidades.** Concentrarse en el potencial de las personas, grupos y comunidades y promover su empoderamiento.

En el espacio educativo, el trabajador social tiene un importante papel en la construcción de una cultura de paz, no solo mediando y conciliando en los conflictos, sino también como persona que forma y capacita a otras personas para que aprendan a solucionar los conflictos. El trabajador social, a través de su rol de mediador, está capacitado para guiar de forma ordenada, sistemática y metodológica a las partes en conflicto hacia el descubrimiento y la consecución de dicho acuerdo.

La profesión de Trabajo Social se inserta de forma global, canalizando e interrelacionando, mediante métodos y técnicas propias, todo tipo de necesidades y recursos, de forma que las personas, grupos y comunidades no encuentren parcializada la atención que sus necesidades requieren, posibilitando el cauce apropiado para cada tipo de problemática, y en defecto del mismo, contribuyendo a su promoción.

Así mismo, debe participar en actividades de investigación social y en el desarrollo de la política social dando a conocer las necesidades de la población y haciendo crítica sobre los medios para afrontarla. Deberá desarrollar una función constructiva en la actuación de sus intervenciones sociales.

Es importante que el Trabajador Social nutra su intervención de las estrategias y técnicas que proceden de los enfoques teóricos y epistemológicos, dando lugar a avances en torno a espacios particulares de la praxis. Tal es el caso de la intervención en el área de educación en donde el Trabajador Social puede utilizar los recursos manifiestos o latentes, del análisis de los contextos que producen situaciones de conflicto. Integrando a la familia de los educandos para comprender las relaciones existentes, y de esta forma identificar recursos de los estudiantes y su entorno, para facilitar su orden.

Otro aspecto paralelo y de importancia, es analizar las conexiones existentes dentro y entre los distintos sistemas, particularmente el formado por el mesosistema familia-escuela, orientando siempre su intervención a la amplitud de opciones y posibilidades en la relación entre las personas, y entre personas y conflictos.

## **7. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN “MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL COLEGIO SALESIANO SAN JUAN BOSCO”**

### **7.1 MARCO TEÓRICO**

#### **MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Los Mecanismos Alternativos para la Resolución de Conflictos son diversos procedimientos mediante los cuales las personas pueden resolver sus controversias sin necesidad de una intervención jurisdiccional.

Los conflictos que pueden ser mediados son situaciones de violencia entre pares, en los cuales se aplican los procedimientos que contempla el manual de convivencia; básicamente se busca llegar a acuerdos y compromisos que son formalizados por escrito, su cumplimiento es verificado por el consejo disciplinario. Dada la necesidad de capacitar a docentes y estudiantes en las tareas de mediación y conciliación, esta intervención en trabajo social contempló la realización de un taller en donde se socializó qué es mediación y conciliación, sus fines, casos en que puede conciliarse o mediar, procedimiento a seguir, y formalización documental.

Tanto la mediación como la conciliación resultan métodos flexibles y adaptables, que se prestan para resolver conflictos de gran magnitud como pequeñas diferencias.

#### **PACTO DE CONVIVENCIA**

El pacto de convivencia se presenta como un instrumento que pretende la formación integral de la niñez y la juventud, dentro de un presente responsable tendiente al desarrollo de sus valores comprometido en la formación de una

sociedad nueva, pacífica, justa, solidaria y democrática que contribuya a la aproximación afectiva y familiar, con miras a lograr una persona altamente socializada que se sienta apoyada a través del trabajo grupal, del trato de personas distintas, del análisis de situaciones, de la toma de decisiones y de la participación, proporcionando un desarrollo de capacidades de armonía y respeto por los demás.

La convivencia es un proceso orientado a contribuir al desarrollo integral del estudiante a través de la formación en principios, valores, derechos y deberes que permitan la comprensión de las normas, la comprensión del deber ser y el deber hacer, asumiendo las consecuencias de sus actos y atendiendo a los procesos de formación y de corrección, que permitan el crecimiento personal, comunitario y el desarrollo de la dimensión trascendente del ser humano. El pacto de convivencia, contiene las normas que han surgido del común acuerdo para regular y conciliar las relaciones entre los distintos estamentos de la comunidad educativa y cuya adopción y verificación es fruto del consenso escolar y reflejo del ejercicio de la democracia participativa al interior de la institución escolar.

## **LA MEDIACIÓN**

Proceso mediante el cual las partes de un conflicto, junto con la asistencia de una persona neutral, buscan encontrar alternativas de arreglo a sus diferencias, hace hincapié en la propia responsabilidad de los participantes de tomar decisiones, hacer compromisos y cumplirlos. El tercero no hace propuestas de arreglo.

La finalidad de la mediación es:

- Reducir la hostilidad entre las partes y establecer una comunicación eficaz.
- Ayudar a las partes a comprender las necesidades del otro.
- Formular interrogantes que permitan esclarecer intereses, objetivos y necesidades.

- Propiciar la formulación de propuestas y soluciones en términos aceptables para llegar a un acuerdo consensual.
- Promover procesos de respeto, tolerancia y participación razonada, preparando a las partes para aceptar las consecuencias de sus decisiones.

Buscando principalmente la definición y forma de la negociación para así entender al otro, respetando la solución que sea de beneficio para todos. Los resultados se obtienen voluntariamente y por consenso, pues los sentimientos pueden ser expresados, reconocidos y respetados. El enfoque de las soluciones debe ser siempre en términos de futuro y no de pasado, en donde todos sean ganadores de alguna forma, desarrollando el sentido de honestidad y responsabilidad.

La mediación está enfocada hacia las formas en que las partes puedan resolver un conflicto y crear un plan, que hacia las posiciones personales, por lo tanto busca reduciendo los obstáculos de comunicación y explorando alternativas de solución. Al atender las necesidades se proporciona un modelo para la futura resolución de conflictos.

El mediador debe estar en capacidad de entender el conflicto e identificar los orígenes y causas del mismo, determinando los hechos generadores del conflicto, valores básicos enfrentados, intereses cuestionados y derechos involucrados, explorando la percepción del problema.

Después de dilucidar la estructura del conflicto, ambas partes deben colaborar para encontrar la respuesta. El esfuerzo del mediador, está dirigido a ayudar a las partes a articular las opciones que conocen o desean como primera alternativa, o a proponer otras más satisfactorias.

## **LA CONCILIACIÓN**

La conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral, denominado conciliador y que además formula propuestas de solución

Se toma en cuenta no solo los hechos, sino también las circunstancias particulares y especiales que se abordan en la controversia. Se exige por esta razón que los involucrados narren de manera completa su versión de los hechos, a fin de que el conciliador pueda hacer una evaluación acertada del suceso.

Los conciliadores en equidad son ciudadanos de calidad moral y con autoridad, por ejemplo un docente, o un alumno. El procedimiento es tan libre e informal que el contenido del acta de conciliación también resulta completamente flexible. Las partes son el sujeto más importante en la conciliación, pues son ellas las que llegan a un acuerdo. Las etapas de la conciliación se inician con la solicitud de conciliación por una de las partes.

En la etapa de negociación, a partir del análisis del problema, se estudia la posición de las partes, instando para que presenten sus métodos de acuerdo, y precisando puntos coincidentes y divergentes.

Sólo si las posiciones son muy distantes, el conciliador propondrá fórmulas de cordialidad que considere justa y adecuada. El trámite conciliatorio se termina con el registro del acta final en la que se plasman los acuerdos alcanzados total o parcialmente.

El diseño y la formalización de mecanismos y procedimientos para la resolución de conflictos, permite la delimitación de lo que debe hacerse en casos de violencia entre pares que afecta la convivencia y la buena relación interpersonal que debe

existir entre los educandos. De igual modo orienta a docentes y educandos para que ejercer estas funciones, tornándose en multiplicadores de esta experiencia en espacios de conflictividad y violencia tácita, tal como ocurre en las instituciones escolares y particularmente en el CSSJB.

La labor de la trabajadora social adquiere relevancia, y esto se constató en la práctica, en la medida en que el trabajador social logre sintonizar el aspecto social de su intervención, con las necesidades, características y dinámicas propias de los individuos y su entorno inmediato; por esto se puede afirmar que en la acción de mediar, conciliar, arbitrar y ayudar a lograr acuerdos entre las partes en disputa, se encuentra la esencia misma del trabajo social.

## **7.2 OBJETIVOS**

- Efectuar una revisión bibliográfica sobre la resolución de conflictos y su aplicabilidad al ámbito educativo.
- Realizar un diagnóstico sobre los conflictos más recurrentes que se presentan en el Colegio Salesiano San Juan Bosco de Bucaramanga.
- Proponer la mediación y conciliación como mecanismos y procedimientos a seguir, en la Oficina de Resolución de Conflictos del Colegio Salesiano San Juan Bosco.

### **7.3 JUSTIFICACIÓN**

La educación ha sido desde sus inicios uno de los medios por el cual el hombre crece y se desarrolla. A través de la historia los diferentes valores y tendencias han marcado la connotación que se le ha dado a la educación, ya sea sectorizándola y limitándola a impartir conocimientos. Es la familia quien desempeña una función fundamental en el proceso de socialización de los niños, asimismo la escuela juega un papel relevante y complementario en este proceso, es allí donde amplían su campo de relaciones sociales con otros adultos distintos a sus padres y familiares, se relacionan con un nutrido grupo de iguales, continúan muchos aprendizajes que han comenzado en las familias e inician otros nuevos, constituyendo un punto de referencia, convirtiéndose en unas de las principales fuentes de influencia sobre los alumnos.

La educación es un desarrollo de todas las personas, corresponde preferentemente a los padres de familia el derecho y el deber de educar a sus hijos; el Estado, debe otorgar especial protección en el ejercicio de este derecho y, en general a la comunidad, el deber de contribuir al desarrollo y perfeccionamiento de la educación.

Actualmente puede verse la educación desde una mirada más integral, pues se basa en la participación de toda la comunidad educativa: gobierno, instituciones, organizaciones comunitarias, docentes, padres, y alumnos; pudiendo integrar equipos interdisciplinarios que fortalezcan la enseñanza de los niños y jóvenes. Se constituye en el agente más poderoso para el cambio cultural y para el progreso social pues permite por un lado el desarrollo integral de la persona y el reconocimiento sobre las problemáticas sociales; así como facilita por otro, la búsqueda y puesta en práctica de las soluciones adecuadas.

Los centros educativos son uno de los espacios donde se vislumbran las diferentes problemáticas y necesidades de los alumnos y sus familias, enmarcadas en el contexto del conflicto. El abordaje de dichas problemáticas es un aporte a la labor educativa. Al maestro le corresponde la conducción del proceso de enseñanza y aprendizaje, pero es el Trabajador Social quien debe detectar las problemáticas que emergen en el entorno social del niño afectando su aprendizaje. De estos hechos se concibió inicialmente la idea de crear una Oficina de Resolución de Conflictos, para que los mismos estudiantes resolvieran sus conflictos con la intervención de alumnos mediadores y un trabajador social a cargo.

Es así, como en este proyecto se propone implementar los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos MARC's como guía y eje central para cimentar las bases hacia el eficaz, efectivo y positivo funcionamiento de este espacio, desde la mirada de la Mediación y la Conciliación, superpuestos por una cultura de paz, guiada mediante la sana convivencia.

De esta forma contribuir al pleno y adecuado desarrollo de los estudiantes, haciendo uso de los recursos disponibles y luchando por su implementación mediante la comunicación asertiva como habilidad social para la resolución de conflictos. La creación de un clima de convivencia pacífica en los centros educativos por medio del fomento de habilidades sociales específicas como la comunicación asertiva, es una forma eficaz de hacer efectiva la educación para la paz en el día a día, repercutiendo en la propia calidad de la educación.

La educación constituye sin lugar a dudas el instrumento más valioso para construir la Cultura de Paz y los valores que ésta inspira deben constituir su fin y contenidos básicos. La cultura de paz, a través del conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida constituye la clave del potencial creador de la ciudadanía, por ende es la educación la herramienta que puede

establecer y guiar el desarrollo de ese potencial, orientando adecuadamente el logro de aspiraciones pacíficas. Es en este sentido que mediante los MARC's, se busca apoyar en la solución de conflictos, mediante la consolidación de funciones de la oficina de resolución de conflictos.

Fomentar los valores universales compartidos y los comportamientos en que se basa la Cultura de paz es una finalidad educativa que supone el aprendizaje de una ciudadanía capaz de manejar situaciones difíciles e inciertas desde la autonomía y la responsabilidad individual.

#### 7.4 PROCESO METODOLOGICO

<b>ACCIONES ESTRATEGICAS</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADORES DE LOGRO</b>	<b>INDICADORES DE GESTION</b>
Revisión bibliográfica sobre los mecanismos alternativos de resolución de conflictos y su aplicabilidad en el ámbito educativo	Conocer, identificar y dar nombre a los distintos mecanismos y procedimientos para la resolución de conflictos alternos a la estructura judicial.	Manejo adecuado y asertivo de la mediación y la conciliación en los casos requeridos para la solución de conflictos.	Mejora del clima escolar y de las relaciones interpersonales apoyadas en la sana convivencia.
Realizar un diagnóstico que permita profundizar la comprensión de los conflictos de mayor frecuencia presentados en el entorno educativo	Comprender la naturaleza del conflicto y aceptarlo como proceso de construcción de comunidad educativa.	Comprender, reducir y resolver los conflictos mediante los mecanismos alternos.	Diseño estrategias creativas de abordaje de conflictos, identificadas en el diagnóstico.
Implementar la comunicación y el dialogo como habilidad social inherente a la resolución de conflictos	Proporcionar medios y espacios adecuados de expresión, en cuanto a conflictos y desacuerdos.	Reconocer y aceptar las diferencias entre individuos y grupos, respecto a valores, conceptos, aspiraciones y necesidades.	Confrontación de los conflictos mediante mecanismos y procedimientos, apoyados en una cultura de paz sustentada en el dialogo y la sana convivencia.

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El conflicto forma parte de la vida, de la cotidianidad de las personas y las comunidades, es el motor de nuestro progreso. Sin embargo, en determinadas condiciones puede conducir a la violencia, incluso en contextos, como la escuela, en los que por su naturaleza educativa, resulta más sorprendente su existencia. Por ello, para mejorar la convivencia educativa y prevenir la violencia es preciso crear espacios basados en la construcción de la democracia, que permitan aplicar esta enseñanza a los conflictos que se producen, antes que den origen a la violencia. Para llevarlo a la práctica, conviene tener en cuenta los tipos, componentes y funciones de la violencia que se pretende prevenir.

Los problemas de violencia y exclusión de los niños y adolescentes pueden tener su origen en un desarrollo inadecuado de tareas y habilidades básicas en etapas anteriores. Cuando así es, conviene detectar qué habilidades están mal aprendidas para proporcionar experiencias que ayuden a su adquisición. En este sentido, cabe destacar el desarrollo de las habilidades sociales, como la colaboración y la negociación, a partir de las relaciones con iguales y la construcción de una identidad diferenciada y positiva en la adolescencia.

El Colegio Salesiano San Juan Bosco (CSSJB) de Bucaramanga, siguiendo el espíritu de Don Bosco, ha buscado crear espacios para promover la convivencia mediante la resolución pacífica de conflictos, fruto de estos esfuerzos fué la creación de la oficina de resolución de conflictos y la posterior propuesta consignada en este trabajo de grado, la cual contribuye a la definición los mecanismos de mediación y conciliación, procedimientos a seguir, en casos de conflicto.

La conciliación y la mediación se consideran mecanismos idóneos para la resolución de conflictos en el ámbito educativo, porque su procedimiento es sencillo, es voluntario y los estudiantes tienen la posibilidad de exponer sus pretensiones e intereses y pactar acuerdos que nacen del consenso y de la voluntad de solucionar pacíficamente sus diferencias, dentro del respeto a los derechos humanos y dignidad de las persona.

La creación de un clima de convivencia pacífica en donde los conflictos se resuelvan racionalmente a través del diálogo, es el resultado de acciones de intervención y formación en las cuales la educación tiene tareas prioritarias como son el desarrollo de la empatía y los derechos humanos, promoviendo la no violencia; capacitando y formando en el conocimiento y manejo de la resolución de conflictos; educando en la aceptación de normas y disciplina basadas en la justicia y el derecho y, desarrollando habilidades vitales básicas que ayuden a las personas a manejar sus relaciones personales de forma asertiva y adecuada.

A nivel de recomendaciones se precisa el desarrollo de proyectos complementarios de apoyo a la oficina de resolución de conflictos, en los aspectos de formación mencionados: desarrollo de empatía y derechos humanos; cultura de la no violencia, legitimación de las normas y la disciplina; y desarrollando habilidades vitales básicas y aprendizaje de habilidades sociales como la comunicación asertiva.

A los próximos practicantes de trabajo social y a la red social de apoyo en bienestar educativo, se recomienda coordinar esfuerzos para desarrollar programas alternos a la medicación y la conciliación como asistencia del “qué hacer” de la oficina de resolución de conflictos.

Es vital comprender que para mejorar la convivencia escolar y prevenir la violencia es preciso instruir en la resolución de conflictos de forma constructiva, pensando, dialogando, negociando a través de mecanismos como la mediación y la conciliación.

## BIBLIOGRAFÍA

ABOHUAMAD, J. Fundamentos Teóricos para el Estudio de las Necesidades y Aspiraciones Humanas. Venezuela: ediciones de la Universidad Central de Venezuela, 1970, p. 73.

ANDER EGG, Ezequiel. Introducción al Trabajo Social. México: Ateneo, 1993, p. 96.

BOURDIEU, Pierre. Capital cultural, Escuela y Espacio social. Buenos Aires: Siglo Veintiuno Editores, 2003, p. 63-65.

CALDERON, P. Concha. Teoría de conflictos de Johan Galtung. En: Revista, paz y conflictos. N°2 España: Universidad de Granada, (2009); p. 34.

CARBALLEDA, Alfredo. La intervención en lo social. Buenos Aires: Paidós, 2002, p. 47.

CEPAL. Pacto Internacional de Derechos Sociales, Económicos y Culturales. Artículo 13. [Citado el 16 de febrero de 2010] disponible en internet: <http://www.cepal.org>.

CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA. Bogotá DC: Unión Ltda., 2005, p. 11-26.

COMINS, Irene. La ética del cuidado y la construcción de la paz. Barcelona: Icaria, 2009, p. 67.

CURSO DE DERECHO PROCESAL DEL TRABAJO. 2a ed. Bogotá: Temis, 1963, p. 55-155.

CHADI, Mónica. Redes sociales en el trabajo social. 1a ed. Buenos Aires: Espacio, 2000, p. 25-42.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Resolución de conflictos. Bogotá, 2002, p. 10.

DELORS, Jaques. Los cuatro pilares de la educación: La educación encierra un tesoro. Santillana UNESCO, 1996, p. 91-103.

DICCIONARIO DEL MUNDO ANTIGUO. [Citado el 16 de febrero de 2010] disponible en internet: <http://www.historiaarte.net>.

DOMÍNGUEZ, Roberto y GARCIA, Silvia. Conflicto constructivo en integración en la obra de Mary Parker Follet. España: primavera, 2005, p. 12.

DURKHEIM, Emile. La sociología. México: FCE, 1996, p. 10.

ENCICLOPEDIA JURÍDICA OMEBA. Tomo XVII. Buenos Aires: Bibliográfica Argentina, 1996, p. 157.

ENGELMAYER, Otto. Psicología evolutiva de la infancia y de la adolescencia. 1970. Buenos Aires: Kapelusz, 1970, p. 187.

FERNÁNDEZ, Isabel. Escuela sin Violencia: Resolución de conflictos. 3a ed. España: Alfaomega, 2003, p. 26.

FOLBERG, Jay y TAYLOR, Alison. Mediación: Resolución de conflictos sin litigio. México: Noriega editores, 1997, p. 17-44.

GARCÍA, M., Emilio. Derecho de la infancia-adolescencia en América Latina: de la situación irregular a la Protección Integral. 3ª. Ed. Bogotá DC: UNICEF-Colombia, 1998, p. 28-189.

GOLEMAN, Daniel. La inteligencia emocional. Bogotá DC: Javier Vergara, 1995, p. 87.

GOZAINI, Osvaldo A. Formas alternativas para la resolución de conflictos. Buenos Aires: De palma, 1995, p.74.

GUICHOT, V. Democracia, ciudadanía y educación: una mirada sobre la obra pedagógica de John Dewey. Madrid: Biblioteca nueva, 2003, p. 249.

HANNAH, Arendt. La condición humana. Barcelona: Paidós, 1996, p. 51.

KENNET, Thomas. Los conflictos y los procesos de negociación en las organizaciones. México: Dunnette y LM Hough, 1991, p. 226.

KENNETH, E. Kendall. Análisis y diseños de sistemas. 3a ed. México: Prentice Hall, 1997, p. 577.

LATORRE LATORRE, Ángel., y MUÑOZ, Grau. Encarnación. Educación para tolerancia: programa de prevención de conductas agresivas y violentas en el aula. España: Desclée de Brouwer S.A., 2001, p. 29-30.

LEDERACH, Juan Pablo. Elementos para la resolución de conflictos. En: Revista, Educación y Derechos Humanos. Madrid, 1990, p. 10.

----- . Enredos, pleitos y problemas: una guía práctica para ayudar a resolver conflictos. Madrid: clara-semilla, 1992, p. 20-36.

MANACORDA, Mario. La historia de la Educación. México: Siglo Veintiuno Editores, 1987, p. 269-271.

MANUAL DE CONVIVENCIA. Colegio Salesiano San Juan Bosco. Bucaramanga, 2006, p. 2-14.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Ley General de la Educación. Bogotá DC: Magisterio, 1998, p. 21.

MOORE, Christopher. El proceso de medicación: Métodos y prácticas para la resolución de conflictos. Argentina: Gránica, 1995, p. 302.

MORAN, Anadia. Educar para la convivencia pacífica. Cátedra UNESCO de Educación para la Paz. San Juan de Puerto Rico, 2004, p. 8-10.

OREALC/UNESCO. Cátedra para la Paz: Educación para la Paz y una cultura de Convivencia en América Latina. Santiago, (oct. 2007-sept. 2008).

ORTEGA RUIZ, Rosario. Educar la convivencia para prevenir la violencia. España: Machado Libros S.A., 2000, p. 42.

OVEJERO, A. Psicología Social de la Educación. Barcelona: Herde, 1989, p. 274.

PIAGET, Jean. Seis estudios de psicología. México: FCE, 1992, p. 13.

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO: Estado Comunitario: Desarrollo para todos. Colombia, 2006-2010, p. 6-639.

PRADA CACUA, Antonio. Historia de la educación en Colombia. Bogotá DC: Guadalupe Ltda., 1997, p. 11-14.

PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL. Colegio Salesiano San Juan Bosco. Bucaramanga, 2002, p. 15-25

PROYECTO EDUCATIVO PASTORAL SALESIANO. Colegio Salesiano San Juan Bosco. Bucaramanga, 2002, p. 8-10

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la lengua española. Vigésima segunda edición. España, 2009, p. 576-858.

RELATORÍA DE LA NIÑEZ. La infancia y sus derechos en el sistema interamericano de protección de derechos humanos. Buenos Aires: Latín gráfica, 2002, p. 141.

REYES, Alfonso. Mecanismos alternativos de solución de conflictos. En: Departamentos y Municipios seguros: revista trimestral del Gobierno Nacional para las Entidades Territoriales. Bogotá DC. N°2 (agosto 2006); p. 16-20.

RODRIGUEZ, Manuel. Colombia, intelectualidad y modernidad. Bogotá DC: Cooperativa Editorial Magisterio, 1995, p. 147-148.

ROCHAIS, André. La persona y su conocimiento: fundamentos antropológicos y psicológicos de la formación PRH (Personalidad y Relaciones Humanas). París: PRH Internacional, 1997, p. 116-117.

ROSS, Howard. La cultura del conflicto. Madrid: Editorial Paidós, 1995, p. 24.

RUBIO, Rocío y LIZARAZO, Tania. Los conflictos del mundo en la historia: una mirada a nuestra realidad. Colombia: Voluntad S.A., 2009, p. 12-14.

SALAZAR, Miguel Gerardo. Curso de derecho procesal del trabajo. 3ª ed. Bogotá DC: Temis, 1984, p. 55-57.

SÁNCHEZ, Ricardo. Introducción a la Ley General de Educación. Bogotá: Empresa, 1994, p. 7-15.

SILVA ANGARITA, Adriana. Oficina de Resolución de Conflictos de Colegio Salesiano San Juan Bosco. Bucaramanga, 2008, 115 p. Trabajo de grado (Trabajadora Social). Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Área de Trabajo Social.

SOCIEDAD SALESIANA. Nuestra Historia [Citado el 16 de febrero de 2010] disponible en internet: <http://www.sdbcob.org>.

TODD, Luis Eugenio. La Crisis: algunos conceptos de educación, economía y política. México: Editorial Colima, 1996, p. 17-19.

TORRES SANCHEZ, Carlos Eduardo. Grupos, teoría y experiencias académicas. Bucaramanga, Colombia., 2002, p. 35.

TUVILLA, José. Educación en Derechos Humanos: Hacia una perspectiva global. 2a ed. Madrid: Desclée de Brouwer S.A., 2000, p. 16-20.


UNESCO. Cátedra para la Paz. Nueva York, 1996, p. 12.

UNICEF. Convención Internacional de los Derechos del Niño. Artículo 3. [Citado el 16 de febrero de 2010] disponible en internet: <http://www.cepal.org>.

URIBE, M. E., CASTAÑEDA. M. L., y MORALES, M. Violencia escolar. España: Alborada, 1999, p. 18-27.

# **ANEXOS**

## ANEXO A. CUESTIONARIO SOBRE RELACIONES INTERPERSONALES DEL CSSJB

	<b>CUESTIONARIO SOBRE RELACIONES INTERPERSONALES DE ESTUDIANTES DEL COLEGIO</b>	<b>DILIGENCIÓ</b>	
		<b>ARCHIVÓ</b>	BIENESTAR EDUCATIVO

Este cuestionario contiene una serie de preguntas cerradas con única respuesta. Para resolverlo es de gran importancia analizar cada pregunta y de esta forma seleccionar la respuesta más adecuada y acertada.


Agradecemos proporcionar la información solicitada a continuación, la cual será manejada con absoluta confidencialidad; para ello se requiere claridad y honestidad al momento de proporcionarla.

GRADO: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_ BARRIO DONDE VIVE: \_\_\_\_\_

SOBRE SU ENTORNO

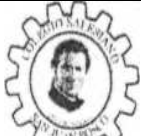
1. ¿Con quien vive<sup>7</sup>
  - a. Con mis padres
  - b. Solo con uno de ellos
  - c. Con otro(s) familiar(es)
2. ¿Cómo se siente en casa?
  - a. A gusto, me llevo bien con mi familia
  - b. Normal, ni bien ni mal
  - c. No estoy a gusto
  - d. Me tratan mal
3. ¿Cómo se siente en el colegio?
  - a. Muy bien
  - b. Normal, bien
  - c. A veces la paso mal
  - d. Muy mal, no me gusta
4. ¿Ha sentido miedo de venir al colegio?
  - a. Nunca
  - b. Alguna vez
  - c. A menudo, más de tres o cuatro veces en las últimas semanas
  - d. Casi todos los días
5. ¿Cuál es la causa principal de su miedo?
  - a. No siento miedo
  - b. Algún(os) funcionario(s) del CSSJB (rector, profesores, psicorientador, etc.)
  - c. Uno o a varios compañeros
  - d. No saber trabajar en clase

<b>Código</b>	<b>RG-BE-18</b>	<b>Versión</b>	<b>01</b>	<b>Fecha</b>	<b>16/04/07</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>01</b>	<b>Página</b>	<b>1</b>
---------------	-----------------	----------------	-----------	--------------	-----------------	--------------------	-----------	---------------	----------

	<b>CUESTIONARIO SOBRE RELACIONES INTERPERSONALES DE ESTUDIANTES DEL COLEGIO</b>	<b>DILIGENCIÓ</b>	
		<b>ARCHIVÓ</b>	BIENESTAR EDUCATIVO


6. ¿Cómo se lleva con sus compañeros?
- a. Me llevo bien y tengo muchos amigos      b. Me llevo bien con todos      c. Casi no tengo amigos
7. ¿Se siente aislado o rechazado por sus compañeros?
- a. Nunca      b. Alguna vez      c. Casi siempre
8. En general, ¿cómo es tratado por los docentes<sup>7</sup>
- a. Muy bien      b. Bien      c. Regular      d. Mal
9. ¿Siente que algún(os) compañero(s) ha(n) abusado de usted, le ha(n) amenazado o tratado mal?
- a. Nunca      b. Alguna vez      c. Casi siempre
10. ¿Desde cuándo ocurre esta situación?
- a. No se meten conmigo, ni me rechazan ni me tratan mal escolar      b. Desde que comenzó el año
- c. Desde el año pasado      d. Desde hace tiempo
- c. No me gusta, preferiría que no ocurriera
11. ¿Cómo se siente ante esta situación?
- a. No se meten conmigo      b. Me da igual d. d. Mal, no sé cómo evitarlo
12. Si ha sido víctima de abusos, amenazas o maltrato por parte de sus compañeros de alguna forma, señale en cual
- a. No se meten conmigo      b. Físicamente (golpes, empujones, etc. )
- c. Verbalmente (insultos, groserías, apodos, etc.)      d. Psicológicamente (intimidación, amenazas, chantajes, etc.)      e. Todas las anteriores
13. ¿En qué lugar del colegio sucede(n) la(s) agresión(es)? Señale el más frecuente
- a. No se meten conmigo      b. En el patio      c. En los baños      d. En los pasillos      e. En el salón

<b>Código</b>	<b>RG-BE-18</b>	<b>Versión</b>	<b>01</b>	<b>Fecha</b>	<b>16/04/07</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>01</b>	<b>Página</b>	<b>2</b>
---------------	-----------------	----------------	-----------	--------------	-----------------	--------------------	-----------	---------------	----------

	<b>CUESTIONARIO SOBRE RELACIONES INTERPERSONALES DE ESTUDIANTES DEL COLEGIO</b>	<b>DILIGENCIÓ</b>	
		<b>ARCHIVÓ</b>	BIENESTAR EDUCATIVO

14. ¿Habla de estos problemas con alguien?  
a. No se meten conmigo    b. Con un(os) amigo(s)    c. Con mi familia    d. Con algún(os) funcionario(s) del CSSJB (rector, profesores, psicorientador, etc.)    e. Con nadie
15. ¿Interviene alguien para ayudarle cuando ocurre esto?  
a. No se meten conmigo    b. Si, algún(os) amigo(s)    c. Mi familia (papá, mamá, hermanos, etc.)    d. Algún(os) funcionario(s) del CSSJB (rector, profesores, psicorientador, etc.)    e. Nadie
16. ¿trata mal a algún compañero?  
a. No me meto con nadie    b. Alguna vez    c. Casi siempre
17. Cuando se mete con algún(os) compañero(s), los demás ¿qué hacen?  
a. No me meto con nadie    b. Nada    c. Me rechazan, no les gusta    d. Me animan, me ayudan
18. ¿Qué opina de los compañeros que agraden a otros?  
a. Me parece muy mal que lo hagan    b. Me parece normal    c. Comprendo que lo hagan con algunos compañeros    d. Comprendo que lo hagan si se lo merecen    e. Hacen muy bien
19. ¿Te has unido a algún grupo o a otro compañero para agredir a alguien?  
a. No me he metido con nadie    b. Una o dos veces    c. Algunas veces    d. Casi todos los días
20. Si se da la oportunidad, ¿cree que también podría agredir o maltratar a algún compañero?  
a. Nunca lo hago, ni lo haría    b. Lo haría si recibo apoyo de mi grupo    c. Si soy provocado o molesto
21. Si intima o agrede a algún(os) compañero(s), ¿porqué lo hace?  
a. No me meto con nadie    b. Por bromear    c. Porque me lo hacen otros    d. Porque me gusta    e. Porque es más débil o diferente

<b>Código</b>	<b>RG-BE-I8</b>	<b>Versión</b>	<b>01</b>	<b>Fecha</b>	<b>16/04/07</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>01</b>	<b>Página</b>	<b>3</b>
---------------	-----------------	----------------	-----------	--------------	-----------------	--------------------	-----------	---------------	----------

	<b>CUESTIONARIO SOBRE RELACIONES INTERPERSONALES DE ESTUDIANTES DEL COLEGIO</b>	<b>DILIGENCIÓ</b>	
		<b>ARCHIVÓ</b>	BIENESTAR EDUCATIVO

22. ¿Cómo se siente cuando agrede a otro compañero?

- a. No me meto con nadie b. Me siento bien conmigo mismo c. Me siento admirado por mis compañeros d. Siento que soy más fuerte que él o ellos e. Me hace sentir mejor

23. ¿Qué hace cuando es testigo de la agresión a otro compañero?

- a. Intervengo para cortar la situación b. Informo a mi familia c. Informo a un funcionario del CSSJB (rector, profesores, psicorientador, etc.) d. Nada, pero creo que debería e. Me es indiferente

<b>Código</b>	<b>RG-BE-18</b>	<b>Versión</b>	<b>01</b>	<b>Fecha</b>	<b>16/04/07</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>01</b>	<b>Página</b>	<b>4</b>
---------------	-----------------	----------------	-----------	--------------	-----------------	--------------------	-----------	---------------	----------

## ANEXO B. CUESTIONARIO SOBRE PERSPECTIVA SITUACIONAL DE DOCENTES DEL CSSJB

	<b>CUESTIONARIO SOBRE PERSPECTIVA SITUACIONAL DE DOCENTES</b>	<b>DILIGENCIÓ</b>	
		<b>ARCHIVÓ</b>	BIENESTAR EDUCATIVO

Este cuestionario contiene una serie de preguntas cerradas con única respuesta. Para resolverlo es de gran importancia analizar cada pregunta y de esta forma seleccionar la respuesta más adecuada y acertada.

Agradecemos proporcionar la información solicitada a continuación, la cual será manejada con absoluta confidencialidad; para ello se requiere claridad y honestidad al momento de proporcionarla.

### SOBRE ORDEN Y MÉTODO

1. Considera que las agresiones y conflictos entre estudiantes, es un problema:

- a. Muy importante      b. Importante      c. Relativamente importante      d. No tiene importancia

2. Cuando se presenta en la clase algún problema de disciplina o conflicto disruptivo (de carácter leve, aunque repetitivo), ¿cómo actúa habitualmente?

- a. Sacando al estudiante de clase      b. Hablando con el estudiante aparte  
c. Levantando la voz para controlar la situación      d. Realizando una ficha de seguimiento  
e. Intentando ignorar el hecho y continuando la clase      f. No se presentan conflictos en mi clase

3. Aproximadamente ¿qué porcentaje de su tiempo emplea para documentarse en temas relacionados con resolución de conflictos?

- a. Menos del 20%      b. Entre 21% y 40%      c. Entre 41% y 60%      d. Más de 60%

<b>Código</b>	<b>RG-BE-I9</b>	<b>Versión</b>	<b>01</b>	<b>Fecha</b>	<b>16/04/07</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>01</b>	<b>Página</b>	<b>1</b>
---------------	-----------------	----------------	-----------	--------------	-----------------	--------------------	-----------	---------------	----------

	<b>CUESTIONARIO SOBRE PERSPECTIVA SITUACIONAL DE DOCENTES</b>	<b>DILIGENCIÓ</b>	
		<b>ARCHIVÓ</b>	BIENESTAR EDUCATIVO

4. ¿Cree que adoptar medidas conjuntas estudiantes-docentes desde el inicio del año escolar ayudaría a la resolución de conflictos en el aula?

- a. Si, aunque no todos los estudiantes y docentes se involucren b. Sí, pero solo si todos los estudiantes y docentes se involucra c. Si, involucrando los grupos familiares de los estudiantes d. No

5. Indique la solución que considere más idónea para resolver los problemas dentro y fuera del aula

- a. Mejorar el clima dentro y fuera del aula de clase b. Aplicar sanciones estrictas  
c. Detectar y llevar a cabo un tratamiento de los casos especiales. d. Favorecer la convivencia como objetivo prioritario de! manual de convivencia e. No tiene solución

#### SOBRE RELACIONES ENTRE ESTUDIANTES

6. Las agresiones y abusos entre estudiantes es un problema clave de la convivencia escolar d. En

- a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Medianamente de acuerdo  
Desacuerdo

7. Según su criterio, el nivel de agresión presentado en el colegio SSJB es:

- a. Alto b. Medio c. Bajo

8. ¿Que tipo de agresiones suelen ser más comunes entre los estudiantes?

- a. Físicas (golpes, empujones, etc.) b. Verbales (insultos, groserías, apodos, etc.)  
c. Psicológica (intimidación, amenazas, chantajes, etc.) d. Todas las anteriores

9. ¿Cuál es la causa más común entre los estudiantes que provocan las anteriores agresiones?

- a. Discriminación b. Intolerancia c. Carácter d. Etos de la comunicación (agresividad como forma de expresión) e. Otra, cual \_\_\_\_\_

<b>Código</b>	<b>RG-BE-I9</b>	<b>Versión</b>	<b>01</b>	<b>Fecha</b>	<b>16/04/07</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>01</b>	<b>Página</b>	<b>2</b>
---------------	-----------------	----------------	-----------	--------------	-----------------	--------------------	-----------	---------------	----------

	<b>CUESTIONARIO SOBRE PERSPECTIVA SITUACIONAL DE DOCENTES</b>	<b>DILIGENCIÓ</b>	
		<b>ARCHIVÓ</b>	BIENESTAR EDUCATIVO

10. ¿Cuándo y dónde se dan con mayor frecuencia las agresiones e intimidaciones por parte de los estudiantes?

- a. En descanso    b. A la salida y/o entrada de la jornada    c. En el aula de clase  
d. En los pasillos, entre clase y clase    e. En momentos aislados, actividades extra clase

**SOBRE EL CLIMA RELACIONAL DOCENTE-ESTUDIANTE**

11. Los conflictos que se dan con mayor frecuencia en el colegio son:

- a. Estudiantes que no permiten que se imparta la clase    b. Agresiones, gritos, malos tratos entre estudiantes  
c. Malas maneras, agresiones de estudiantes hacia docentes  
d. Vandalismo, destrozo de objetos, robos    e. Otro, cual \_\_\_\_\_

12. Personalmente y entre los últimos años, ¿ha sufrido alguna agresión por parte de los estudiantes?

- a. Física    b. Verbal    c. Destrozo de objetos    d. Amenazas, intimidación, sembrar rumores dañinos  
e. Todas las anteriores    f. Otra, cual \_\_\_\_\_    g. Ninguna

13. ¿Con que frecuencia ha sufrido estas agresiones?

- a. No he sufrido agresiones    b. Una o dos veces    c. De dos a cinco veces  
d. Frecuentemente    e. Todo el tiempo

14. En general, cuando tienen un problema de disciplina o conflicto con los estudiantes:

- a. Se lo comunica a algún funcionario del CSSJB (rector, coord. de convivencia, etc.)  
b. Lo comenta con sus compañeros y escucha sus consejos    c. No lo comunica a nadie, lo resuelve por si mismo  
d. No lo comunica a nadie, no se siente apoyado por sus compañeros.

<b>Código</b>	<b>RG-BE-I9</b>	<b>Versión</b>	<b>01</b>	<b>Fecha</b>	<b>16/04/07</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>01</b>	<b>Página</b>	<b>3</b>
---------------	-----------------	----------------	-----------	--------------	-----------------	--------------------	-----------	---------------	----------

	<b>CUESTIONARIO SOBRE PERSPECTIVA SITUACIONAL DE DOCENTES</b>	<b>DILIGENCIÓ</b>	
		<b>ARCHIVÓ</b>	BIENESTAR EDUCATIVO

**SOBRE RELACIÓN ENTRE DOCENTES**

15. De acuerdo a su observación y experiencia, ¿cómo considera la relación que existe entre docentes?

- a. Excelente    b. Buena    c. Regular    d. Mala

16. Según su juicio, cree que las malas relaciones entre docentes:

- a. Incide directamente en la disciplina de los estudiantes    b. Solo incide en el rendimiento profesional de los docentes    c. Solo incide en los docentes en conflicto  
d. Suelen ser pasajeras, no incidiendo en ningún sector especialmente    e. No suele haber malas relaciones entre docentes

<b>Código</b>	<b>RG-BE-I9</b>	<b>Versión</b>	<b>01</b>	<b>Fecha</b>	<b>16/04/07</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>01</b>	<b>Página</b>	<b>4</b>
---------------	-----------------	----------------	-----------	--------------	-----------------	--------------------	-----------	---------------	----------



## ANEXO D. FORMATO GRUPO DE ASOCIACIONISMO

GRUPO DE ASOCIACIONISMO

**CINECLUB SALESIANO**

COLEGIO SALESIANO SAN JUAN BOSCO



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

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

Apreciaciones acerca de la película: \_\_\_\_\_

1. ¿Durante el transcurso de la película con que personaje te identificaste y porque?

2. ¿Cuál es el valor principal que se destaca a lo largo de la película y cómo puedes ponerlo en práctica?

3. ¿Qué mensaje deja esta película para tu vida?

*Equipo de trabajo: Claudia Milena Cabezas Baños (Practicante de Trabajo Social), Adriana Silva Angarita (Practicante de Trabajo Social), Norma Ximena Amaya Duran (Practicante de Trabajo Social), Diego Peñalosa Carvajal (Coordinador Bienestar Educativo).*

