

EL DIÁLOGO, UNA ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS

Experiencia de Investigación Acción Participativa en el colegio Floresta Sur de Bogotá

Luisa Hernández Rodríguez

Universidad de La Sabana

Facultad de Educación

Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas

Chía, 2017

EL DIÁLOGO, UNA ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS  
Experiencia de Investigación Acción Participativa en el colegio Floresta Sur de Bogotá

Luisa Hernández Rodríguez

Especialista en Gerencia de Proyectos Educativos, Universidad Cooperativa de Colombia

Director

Servio Alberto Caicedo Córdoba

Doctorado en Humanidades, Universidad de San Buenaventura

Codirector

Néstor Zambrano

Psicólogo Magister En Educación

Universidad de La Sabana

Facultad de Educación

Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas

Chía, 2017

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN</b> .....	7
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	10
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	13
1.1 Antecedentes del problema.....	13
1.2 Justificación .....	18
1.3 Pregunta de Investigación.....	19
1.4 Objetivo General.....	20
1.5 Objetivos Específicos.....	20
<b>2. ESTADO DEL ARTE</b> .....	21
<b>3. MARCO TEÓRICO</b> .....	31
3.1 Teoría del Conflicto .....	31
3.1.1 El Ciclo de Vida de un Conflicto.....	32
3.1.1.1 Antes de la violencia.....	32
3.1.1.2 Durante la violencia .....	32
3.1.1.3 Después del conflicto .....	32
3.2 Teoría de La Violencia.....	33
3.2.1 Tipos de Violencia. ....	33
3.2.1.1 Violencia Directa.....	33
3.2.1.2 Violencia Estructural.....	33
3.2.1.3 Violencia Cultural.....	34
3.3 Paz y Violencia .....	35
3.4 El Método Transcend.....	37
3.4.1 Diagnóstico. ....	38
3.4.2 Pronóstico. ....	39
3.4.3 Modelo de Intervención. ....	39
<b>4. METODOLOGÍA</b> .....	41
4.1 Población y Muestra .....	43
4.2 Declaración de Aspectos Éticos.....	44
4.3 Contexto Institucional.....	45
4.3.1 Caracterización del Colegio La Floresta Sur .....	45

4.3.1.1 Localidad Octava de Kennedy.....	45
4.3.1.2 Unidad de Planeamiento Zonal - UPZ 44 - Américas.....	46
4.3.1.3 Barrio La Floresta Sur.....	46
4.3.1.4 Colegio La Floresta Sur (IED).....	47
4.4 Instrumentos para la Recolección de Información.....	49
4.4.1 Autodiagnóstico.....	49
4.4.2. Círculo de Palabra.....	55
4.5. Categorías de Análisis.....	59
<b>5. CICLOS DE INTERVENCIÓN .....</b>	<b>59</b>
5.1 Diseño de la Intervención .....	59
5.1.1 Intervención con estudiantes.....	61
5.1.2 Intervención con docentes.....	63
5.1.3 Ajustes y modificaciones al manual de convivencia y aportes al plan de estudios de la asignatura Cátedra Florestina del ciclo IV .....	64
<b>6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>65</b>
6.1 Análisis de Resultados .....	65
6.1.1 Procedimientos abordados por los estudiantes para el manejo de los conflictos.....	65
6.1.2 Estrategia participativa de transformación pacífica de los conflictos.....	65
6.1.2.1 Intervención con estudiantes.....	65
6.1.2.2 Intervención con docentes.....	70
6.1.2.3 Propuesta de ajustes y modificaciones al manual de convivencia y al plan de estudios de la Cátedra Florestina en el ciclo IV.....	71
6.2 Conclusiones.....	73
6.3 Recomendaciones .....	75
6.4 Aprendizajes Pedagógicos de Gestión y Administración .....	76
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>78</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>81</b>

## **LISTA DE TABLAS**

**Tabla 1** Categorías de análisis

**Tabla 2** Cronograma para el desarrollo de la intervención

**Tabla 3** Dificultades y fortalezas halladas en la aplicación de los talleres a estudiantes

## LISTA DE FIGURAS

**Figura 1:** Triángulo de la violencia

**Figura 2:** Triángulo del Conflicto

**Figura 3:** Relación de correspondencia del triángulo del conflicto con el triángulo de la trascendencia - transformación

**Figura 4:** Estudiantes de grado 8° y 9° que se han sentido rechazados por sus compañeros

**Figura 5:** Estudiantes de grado 8° y 9° que se han sentido agredidos con palabras por sus compañeros

**Figura 6:** Estudiantes de grado 8° y 9° que manifiestan haber sido agredidos físicamente por un compañero

**Figura 7:** Estudiantes de grado 8° y 9° que se han sentido amenazados, ofendidos o presionados por un compañero

**Figura 8:** Estudiantes de grado 8° y 9° que manifiestan que un compañero los ha amenazado, ofendido o presionado por internet

**Figura 9:** Aspectos más destacados por los cuales los estudiantes de grado 8° y 9° asisten al colegio

**Figura 10:** Estudiantes de grado 8° y 9° que manifiestan si hay buena convivencia en el salón de clase

**Figura 11:** Estudiantes de grado 8° y 9° que destacan las situaciones que más afectan la convivencia en el salón de clase

**Figura 12:** Estudiantes de grado 8° y 9° que manifiestan si se sienten seguros en el colegio

**Figura 13:** Estudiantes de grado 8° y 9° que expresan las formas de manejar una situación de conflicto

**Figura 14:** Estudiantes de grado 8° y 9° que expresan cómo ven al docente a la hora de manejar una situación de conflicto

**Figura 15:** Propuesta de intervención

## RESUMEN

Este proyecto se enfocó en el desarrollo de una estrategia para la transformación de conflictos de los estudiantes de la jornada tarde del Colegio La Floresta Sur; para lo cual se acordó con los docentes de la jornada tarde, trabajar con los estudiantes de los grados 8° y 9° - ciclo IV, en quienes se ha evidenciado mayores situaciones de conflicto mal manejados, con el fin que ellos sean partícipes en la generación de consensos pacíficos.

Para el diagnóstico se desarrolló con docentes y estudiantes del ciclo IV un autodiagnóstico sobre percepción de la convivencia y el manejo de los conflictos en la jornada; a la vez, con la técnica de círculo de la palabra también se indagó sobre estos temas, a grupos de estudiantes y a docentes. A partir de este diagnóstico, se plantearon 2 categorías: en la primera se evidenció la necesidad del diálogo como una alternativa para el reconocimiento del otro y la práctica de la empatía y la creatividad. La segunda categoría se enfocó en la transformación de las violencias directa, estructural y cultural (Galtung, 1998), para promover una cultura de paz.

En la etapa de intervención con los docentes y los estudiantes del ciclo IV se decide llevar a la práctica el manejo de mediadores como apoyo al proceso de transformación de conflictos, y a su vez se genera un ambiente para involucrar a los docentes como promotores y dinamizadores en la implementación y empoderamiento de los estudiantes, para finalizar con la elaboración de aportes a los protocolos del Manual de Convivencia y al plan de estudios de la Cátedra Florestina en el ciclo IV.

Palabras clave: conflicto, diálogo, empatía, creatividad, reconciliación, transformación de conflictos.

### **ABSTRACT**

This project focused on the development of a strategy for the transformation of conflicts of the students of the afternoon session of the School La Floresta Sur; for which it was agreed with the teachers of the afternoon session, to work with the students of the 8th and 9th grades - cycle IV, in whom greater situations of conflict have been badly handled, in order that they are participants in the generation of peaceful consensus.

For diagnosis, teachers and students of cycle IV developed a self-diagnosis about the perception of coexistence and the handling of conflicts during the day; At the same time, with the word circle technique, we also inquired about these issues, groups of students and teachers. Based on this diagnosis, 2 categories were considered: in the first, the need for dialogue was seen as an alternative for the recognition of the other and the practice of empathy and creativity. The second category focused on the transformation of direct, structural and cultural violence (Galtung, 1998), to promote a culture of peace.

In the intervention stage with the teachers and the students of cycle IV it is decided to put into practice the management of mediators as support to the conflict transformation process, and in turn generate an environment to involve the teachers as promoters and facilitators in the implementation



and empowerment of the students, to finalize with the elaboration of contributions to the protocols of the Manual of Coexistence and to the curriculum of the Florestina Chair in cycle IV.

Keywords: educational conflict, dialogue, empathy, creativity, reconciliation, conflict transformation.

## INTRODUCCIÓN

La investigación es el planteamiento de una estrategia participativa para la transformación de los conflictos de los estudiantes de la jornada tarde del Colegio La Floresta Sur- Sede A; teniendo como grupo focal a los estudiantes del ciclo IV – grados 8° y 9° en quienes se evidenció de manera significativa mal manejo de las situaciones de conflicto; por tanto, a ellos se les realizó diferentes talleres sobre las violencias, el desarrollo de la habilidad de la empatía y del diálogo para una transformación pacífica de los mismos, teniendo en cuenta los postulados de Johan Galtung (2003).

En el primer capítulo se hace un planteamiento del problema partiendo de los antecedentes en los que se basa la investigación para justificar las falencias que se tienen en el colegio frente al manejo de los conflictos; es así como se hace alusión al manual de convivencia donde se sugiere la creación de las mesas de conciliación y el trabajo de mediadores, pero faltan los lineamientos de implementación. Así mismo, se revisa el manejo del observador del estudiante, del cual se destacan las fallas que se cometen a la hora de su uso, diligenciamiento y seguimiento. Un tercer documento, es una investigación hecha por la Universidad Nacional sobre deserción escolar en el colegio, destacando diferentes aspectos que influyen en que se de esta problemática y uno de estos aspectos es el clima escolar, en donde ellos recomiendan el fortalecimiento de la convivencia escolar. Con estos insumos, se formulan la pregunta de investigación y sus objetivos.

El segundo capítulo hace alusión a la revisión de los estudios teóricos relacionados con resolución de conflictos a nivel internacional, nacional y local; mostrándose la importancia y necesidad de este trabajo de investigación.

El tercer capítulo presenta los fundamentos teóricos de la investigación, los cuales se sustentan en la Teoría de conflictos del sociólogo y matemático noruego Johan Galtung (1998), quien parte de la premisa que los conflictos han persistido en la historia de la humanidad y dependiendo del manejo que se les haya dado, éstos han generado cambios positivos o negativos para el hombre. De esta manera, si el conflicto se trata por medios violentos, genera violencia; por el contrario, si se lleva por medios pacíficos, se inducirá a la paz. De ahí surge el Método Transcend, una posibilidad para trabajar el conflicto trascendiéndolo a través de un diagnóstico, un pronóstico y una intervención en el que las partes, con el apoyo de un trabajador de la paz, concertan y llegan a acuerdos que satisfacen sus intereses y transforman el conflicto en algo positivo para ellos.

El cuarto capítulo hace referencia a una Investigación Acción Participativa, con un tipo de investigación cualitativa, en donde el investigador y los participantes trabajan juntos, los participantes se involucran en la búsqueda de soluciones a sus problemas, se empoderan de los procesos para generar acciones concretas, que lleven al cambio y a la transformación de su realidad y la de su entorno. En esta medida, la investigación se desarrolló con los docentes que dan la clase de Cátedra Florestina del ciclo IV y los estudiantes del mismo ciclo – grados 8° y 9° de la jornada tarde del Colegio La Floresta Sur – Sede A. Para la recolección de la información, se realizó un autodiagnóstico con los docentes y estudiantes de la intervención y el uso de la técnica de círculo

de la palabra con diferentes estudiantes y docentes de la jornada, de donde surgieron las categorías de análisis: el diálogo con sus subcategorías de empatía y creatividad; una segunda categoría de transformación de violencias con sus subcategorías de violencia directa, estructural y cultural.

El quinto capítulo desglosa las etapas de intervención con estudiantes y docentes para terminar con una propuesta de transformación de conflictos como ajustes en los protocolos al manual de convivencia y al plan de estudios de la Cátedra Florestina.

En el sexto capítulo se hace un análisis de los resultados de la investigación, se muestran unas conclusiones, recomendaciones y aprendizajes pedagógicos, de gestión y administración.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Antecedentes del problema**

El Colegio Distrital La Floresta Sur tiene un Manual de Convivencia en el que se estipulan las normas y directrices institucionales para la convivencia escolar; sin embargo, se evidencia dificultades en la implementación de estrategias en resolución de conflictos, teniendo en cuenta las particularidades de las personas involucradas en el mismo y el planteamiento de lineamientos que permitan a la comunidad educativa un manejo asertivo de los conflictos de tal manera que se llegue a la transformación de los mismos.

Al revisar el Manual de Convivencia se observan imprecisiones en los procesos para resolver conflictos, por ejemplo, en el capítulo III se esbozan las situaciones convivenciales de tipo I, II y III, pero se evidencia la necesidad de establecer procesos en el manejo de los protocolos de prevención, atención y seguimiento que permitan un trabajo práctico, significativo y pedagógico en los estudiantes.

El capítulo VI está constituido por los artículos del 25 al 29; en el artículo 25 se define la convivencia escolar y se plantea que para la resolución de conflictos se conforma el Comité Escolar de Convivencia Institucional y como apoyo los comités de convivencia por sede y jornada; así mismo, en el artículo 26 se encuentran los lineamientos del Comité Escolar de Convivencia Institucional y personas que lo componen, según lineamientos de la Ley 1620 de 2013 y su Decreto Reglamentario 1965 del mismo año; mientras que el artículo 27 hace alusión de los Comités Escolares de convivencia por sede y jornada, de sus funciones y sesiones de trabajo; en el capítulo

28 se propone el debido proceso cuando un estudiante comete una falta, determina los procesos pedagógicos y sanciones, teniendo en cuenta también las directrices dispuestas desde la Corte Constitucional; por último, en el artículo 29 se grafica el cuadro del conducto regular relacionado con la convivencia escolar, de tal manera que se agoten las diferentes instancias a partir del momento en que un estudiante presenta situaciones tipo I, II o III: manejo del docente, director de curso, orientación, coordinación, comité de convivencia de sede y jornada, comité de convivencia institucional, rector y consejo directivo.

Por su parte, el capítulo VII es de sentencias y pronunciamientos en los que la Corte Constitucional se ha manifestado frente a la disciplina en los colegios, el derecho a la educación y el reconocimiento a la pluralidad y la diversidad.

Sentencias de tutela de la Corte constitucional:

- No se vulnera el derecho a la educación por pérdida de año (T-092,3-III-94)
- No se vulnera el derecho a la educación por sanciones de bajo rendimiento (T-569,7-XII-94)
- No se vulnera el derecho a la educación por normas de rendimiento y disciplina ((T-316,12-VII-94)
- No se vulnera el derecho a la educación por la exigencia de buen rendimiento (T-439,12-X-94)
- No se vulnera el derecho a la educación por exclusión debido al mal rendimiento o faltas de disciplina (T-439,12-X-94)

Finalmente, el capítulo VIII muestra los protocolos de atención para situaciones de maltrato, violencia intrafamiliar, violencia sexual, violencia por razones de género, responsabilidad penal para adolescentes, manejo de las situaciones tipo I, II y III, consumo de SPA, embarazo en adolescentes, hostigamiento por identidad de género y orientaciones sexuales no normativas e ideación suicida.

Otro documento que es pertinente relacionar es el observador del estudiante (ver anexo A), el cual conserva el historial de cada estudiante puesto que allí se relacionan sus datos personales, los de sus padres y/o acudiente y se deben dejar por escrito los procesos académicos y convivenciales que se hayan realizado y entre ellos los reconocimientos y felicitaciones por las buenas acciones de los mismos. En esta medida, el observador ha de ser una evidencia física que refleje el manejo práctico de los protocolos estipulados en el manual de convivencia, de tal manera que se pueda hacer un buen seguimiento y debido proceso al estudiante.

Al revisar el observador que se maneja en el colegio, es un formato en el cual, en una primera parte, se encuentran los datos de los estudiantes, la información familiar números y direcciones de contacto y enfermedades que pueda padecer. A continuación, se tienen los espacios para la fecha, el tipo de situación I, II y III en la que haya incurrido el estudiante, la descripción de la misma, los compromisos, las acciones formativas y firmas de acudiente, estudiante y docente. Aunque el documento establecido tiene los aspectos necesarios que se estipulan en el manual de convivencia y puede dar cuenta de los protocolos de atención y seguimiento, le hace falta un espacio para que el estudiante escriba su versión. Al mismo tiempo, a la hora de diligenciar el mismo y cumplir con los lineamientos establecidos, se evidencian ciertas dificultades:

- Se enuncia el número del tipo de situación I, II, III pero no se soporta según lo que se estipula en el manual de convivencia, dejando ver que ni los docentes y/o directivos manejan el mismo ni lo tienen como ejemplar de consulta a la hora de llevar el debido proceso en el observador.
- Por lo general, se evidencia que cuando un estudiante incurre en una situación I, II o III, en el observador se deja por escrito la relación del hecho, pero en muy pocos, de los procesos pedagógicos desarrollados con el estudiante buscando que éste cambie en sus comportamientos y en general, se le esté apoyando en su formación como persona.
- Cuando los docentes aplican las acciones formativas para los estudiantes es mínimo el seguimiento de las mismas, ya que es raro evidenciar el registro en el observador.
- En muchas ocasiones al estudiante se le registra la observación, pero pareciera que no se le entera del proceso ni a él ni al acudiente, ya que faltan sus firmas.

Desde coordinación se llevan actas de los procesos que se manejan con los estudiantes; aun así, se necesita mejorar el proceso y volverlo institucional para que toda la comunidad educativa lo conozca y utilice cuando se necesite, fomentando una cultura institucional de la convivencia pacífica.

Al mismo tiempo, esta investigación tiene en cuenta un documento – investigación que realizó la Universidad Nacional de Colombia para la Secretaría de Educación: “Caracterización de las 100 Instituciones Educativas Distritales que Evidencian Alta Deserción Escolar”, en el cual ellos presentan un Análisis de los Resultados a partir de la Encuesta Distrital de Deserción Escolar – EDDE – 2015. En el aspecto de Clima Escolar ellos muestran el siguiente análisis:



- El 21.4% de los estudiantes sienten que no se pueden expresar sin preocupación por lo que piensan los demás y el 25% de ellos dicen que sí; ante lo cual, la investigación concluye que en el colegio hay una convivencia compleja.
- El 8.9% de los estudiantes vive la discriminación y el 67.9% de ellos sienten que nunca han estado amenazados; por tanto, la investigación recomienda una atención especial urgente en estos estudiantes que, por ser un porcentaje bajo, se pueden invisibilizar.
- Los docentes expresan que casi siempre se presenta el conflicto entre estudiantes (15%) y en un 5% conflicto con docentes y directivos; mientras que el rector manifiesta que los problemas que casi siempre se presentan en el colegio son el vandalismo y las pandillas. La investigación evidencia que hay diferentes puntos de vista entre docentes, rector y estudiantes.

De esta manera, el estudio concluye que el colegio debe trabajar en el fortalecimiento de la convivencia para que se disminuya el porcentaje en deserción escolar y haya mejoramiento de la calidad educativa. En esta medida, es pertinente y fundamental el trabajo de transformación de conflictos, haciendo uso del diálogo como forma de mejorar los procesos comunicativos y que genere en una convivencia pacífica, lo cual es la propuesta de esta investigación.

En conclusión, se evidencia la necesidad de estipular en el Manual de Convivencia el desarrollo de estrategias y protocolos en el manejo de los conflictos para su transformación en alternativas diferentes, de tal manera que las partes involucradas sean las que lleguen a consensos de forma pacífica sin presiones, ni imposiciones; tal como lo propone (Galtung, 2003) (citado en Calderón, 2009) con su método transcendent en donde a partir del diálogo y con el apoyo de los trabajadores

por la paz como moderadores del proceso, se busque una forma diferente de manejar los conflictos con la finalidad que sean los mismos actores los que lleguen a acuerdos y den soluciones para la generación de nuevas realidades teniendo como premisa el fomento de una cultura de la paz.

## **1.2 Justificación**

La investigación pretende realizar un trabajo práctico de manejo de conflictos partiendo de la necesidad de fortalecer los procesos convivenciales en los estudiantes de la sede A jornada de la tarde. En esta medida, se conformó un grupo de Investigación Acción Participativa (IAP) con los docentes que dan la clase de Cátedra Florestina en el ciclo IV, los estudiantes del mismo ciclo – grados 8° y 9° y la investigadora; de tal manera que, con las herramientas necesarias, los estudiantes sean generadores de una forma diferente de ver los conflictos basada en el fomento del diálogo y que ayude a transformar realidades que favorezcan la convivencia pacífica.

La investigación desarrolla una propuesta de implementación soportada en los postulados de la Teoría de Conflictos de Johan Galtung, los cuales son muy afines al plan de trabajo del grupo IAP. Se realizarán una serie de talleres que ayuden a los estudiantes a adquirir habilidades para el manejo de conflictos y ser moderadores entre las partes para que se llegue a consensos y a un sano manejo de la convivencia. En esta medida y atendiendo a lo que Galtung (2003) propone para llegar a la transformación de los conflictos de manera pacífica a través del manejo de la empatía, la no violencia y la creatividad, las actividades a desarrollar con el grupo IAP son: sobre conocimiento de las violencias y análisis de casos, desarrollo de la empatía para conocer a los actores y ayudar en la búsqueda de soluciones creativas que eviten la violencia y el uso del diálogo para que las partes se expresen libremente, manifiesten sus sentires y puedan llegar a consensos.

En un segundo momento, donde los estudiantes empiecen a ser moderadores para la solución pacífica de los conflictos, se abrirán espacios en las horas de descanso, para que allí se desarrolle este proceso con casos reales de estudiantes en conflicto y se levanten las debidas actas para que ellos mismos hagan seguimiento a los compromisos adquiridos.

Con este proceso se pretende propiciar en la comunidad educativa la inquietud frente a la forma como ellos están afrontando sus conflictos, muchos de los cuales terminan en violencia; y la posibilidad que esta investigación les están ofreciendo para que tengan una mirada diferente como miembros del colegio y como seres humanos, que transformen sus realidades en ambientes, relaciones sociales y en general, en una convivencia pacífica.

El desarrollo de esta estrategia, los aportes de los mismos estudiantes y de los docentes serán los insumos para proponer los ajustes a los protocolos del Manual de Convivencia y al plan de estudios de la asignatura de Cátedra Florestina en el ciclo IV del colegio, de tal manera que se mejore en los procesos convivenciales de la comunidad educativa y que tengan como consecuencia el ideal de Galtung (1998) en la generación de la cultura de la paz, por medios pacíficos.

### **1.3 Pregunta de Investigación**

¿Cómo fortalecer en los estudiantes del ciclo IV del colegio La Floresta Sur Jornada Tarde, habilidades para la transformación de conflictos que conlleven al mejoramiento de los procesos convivenciales de los estudiantes de la jornada tarde?

#### **1.4 Objetivo General**

Diseñar una propuesta participativa de transformación de conflictos que aporte al fortalecimiento de la convivencia de los estudiantes de la sede A jornada tarde del colegio La Floresta Sur, dirigida a la mitigación de las violencias.

#### **1.5 Objetivos Específicos**

Revisar y analizar los procedimientos abordados por los estudiantes a la hora de enfrentar y manejar una situación de conflicto.

Implementar una estrategia participativa de transformación de conflictos en la cual el diálogo sea una herramienta fundamental de este proceso.

Formular un conjunto de ajustes y modificaciones al Manual de Convivencia y al plan de estudios de la asignatura de Cátedra Florestina de los grados 8° y 9° del colegio, para ser presentado al Comité de Convivencia Institucional.

## 2. ESTADO DEL ARTE

Al hacer una revisión bibliográfica sobre la forma de solucionar los conflictos en la escuela, en diferentes países se proponen unos lineamientos generales al respecto que pueden aportar elementos importantes para generar una estrategia adecuada de prevención y transformación de conflictos, teniendo en cuenta las necesidades y características propias del colegio y que son el objeto de esta investigación.

El ministerio de Educación y Ciencia de España (2005), con el texto “La Orientación Escolar en Centros Educativos” acoge la propuesta de (Pantoja Vallejo, 2005) “La Gestión de Conflictos en el Aula. Factores Determinantes y Propuestas de Intervención” en donde presenta estrategias que permitan el control de los conflictos, así como la generación de lugares para la resolución de conflictos según las características específicas de cada institución y en donde el consenso democrático ha de ser un aspecto primordial para llegar a acuerdos y se logre el cumplimiento de normas establecidas y el manejo de la obediencia. Así mismo, hace un análisis de los factores que determinan situaciones conflictivas y por último, presenta propuestas de intervención para desarrollar desde los estudiantes, los docentes y los padres de familia. En este proceso, se destaca la importancia del desarrollo de simulaciones: role playing o juego de roles.

El Ministerio de Educación y el de la Mujer y Poblaciones Vulnerables de Perú (2013) proponen la guía “Tutoría y Orientación Educativa. Aprendiendo a Resolver Conflictos en las Instituciones Educativas”, la cual es un apoyo a las instituciones educativas en el proceso y solución de conflictos presentes en la comunidad educativa; viendo el conflicto como una oportunidad

pedagógica para aprender formas de intercambio, que inviten a la reflexión, al diálogo, al consenso, a la comunicación para que llegar a la negociación teniendo normas claras, conocidas y aceptadas por la comunidad educativa, de tal manera que se fomente una cultura de convivencia pacífica y de respeto a los derechos humanos.

La guía también ofrece una orientación a los directivos en la organización de las instituciones educativas, buscando un clima adecuado para el aprendizaje y el desarrollo humano de la comunidad educativa.

El Ministerio de Educación de Argentina, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia – UNICEF y la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales - FLACSO (2011), en su texto *Clima, Conflictos y Violencia en la Escuela* buscan proponer políticas educativas que ayuden a mejorar la convivencia escolar y trabajar preventivamente. Además, favorece el análisis de los efectos y los conflictos que genera la violencia en los colegios. Busca educar para la formación ciudadana, enfatiza que en la escuela secundaria se deben hacer acuerdos de convivencia y tener órganos de participación democrática sobre temas de convivencia escolar para tener escuelas más justas e igualitarias, así que se debe garantizar a los estudiantes igualdad de oportunidades para el desarrollo de habilidades sociales, cognitivas y creativas. En síntesis, busca diseñar y elaborar políticas públicas de educación para la no violencia.

El Ministerio de Educación de Chile (2008), con su documento “Convivencia Escolar y Resolución de Conflictos” propone la realización de un Plan de Convivencia Escolar en las

instituciones educativas para realizar una política de convivencia escolar que ayude a generar acciones para la formación y aplicación de valores de convivencia.

El Ministerio de Educación de Colombia (2004), en su libro “Competencias Ciudadanas: De los Estándares al Aula” presenta una propuesta sobre cómo se puede promover la formación ciudadana en los colegios, cómo integrar la formación ciudadana con la vida cotidiana en los colegios y con la formación en las diferentes asignaturas. Se presentan estrategias pedagógicas específicas; los dilemas morales, los juegos de roles, el aprendizaje cooperativo, los proyectos y el aprendizaje a través del servicio. También se proponen diferentes ideas para que el colegio se convierta en un lugar que ayude al desarrollo y práctica de las competencias ciudadanas en los diferentes miembros de la comunidad educativa.

De igual forma, (De Souza Barcelar), en su investigación “Competencias Emocionales y Resolución de Conflictos Interpersonales en el Aula”, se basa en el estudio de las competencias emocionales y los conflictos en la escuela. En una primera parte, la investigación presenta la teoría, en donde se hace una revisión mundial en las temáticas de las emociones y de los conflictos. Se trabajan los aspectos metodológicos, haciendo un marco conceptual de las emociones y un análisis de la relación de las emociones y los conflictos interpersonales; por otra parte, se hace una conceptualización del conflicto y se centra en el aspecto educativo, haciendo énfasis en la labor del docente a la hora de trabajar la prevención e intervención de los conflictos interpersonales en el aula. En la segunda parte del estudio, se hace un planteamiento empírico, donde se muestra una metodología mixta, haciendo uso de un análisis cualitativo y cuantitativo, con un estudio descriptivo y correlacional, aplicando como instrumentos de análisis los sociogramas, las

entrevistas semiestructuradas y los test. En los resultados, el estudio se apoya en 4 preguntas que hacen referencia a las causas por las cuales los estudiantes de ciclo inicial son aceptados o rechazados y con base a este análisis, revisar las competencias emocionales que tienen los docentes, las que ellos desarrollan en sus estudiantes y de ahí, la forma como ellos mismos trabajan la prevención y resolución de los conflictos en los estudiantes. La investigación presenta una serie de conclusiones muy detalladas, según las preguntas planteadas, las cuales se pueden resumir así:

- Los niños que son más conflictivos y agresivos, es decir, los que más tienen conflictos interpersonales con sus compañeros y que, por lo general, no han desarrollado sus competencias emocionales, son aquellos más rechazados.
- Los docentes, en condiciones normales, presentan competencias emocionales, pero a la hora de ayudar a solucionar conflictos entre los estudiantes, no demuestran la habilidad de sus competencias emocionales.
- Los docentes no están desarrollando las competencias emocionales en sus estudiantes, dado que ellos mismos no las aplican y a la hora de intervenir en la solución de un conflicto, ellos asumen un papel más moralista que de mediador.
- No hay una relación significativa entre las competencias emocionales y los estilos educativos.

Por último, la investigación propone unas futuras líneas de investigación como es el de incluir el contexto familiar en las variables de rechazo y aceptación entre los estudiantes; el validar la premisa que si al docente se le trabaja en la formación práctica y teórica de las competencias emocionales, estará en capacidad de fortalecer estas competencias en sus estudiantes; el revisar las



estrategias que manejan los docentes para trabajar la mediación entre los estudiantes y la eficiencia que éstas tienen.

En cuanto a la mediación de conflictos por parte de los docentes, en este compilado se continúa con la investigación de (Calderón, 2011) “La Mediación en la Resolución de Conflictos en los Contextos Escolares”, ésta hace referencia a las acciones que realizan los docentes en la mediación de conflictos en situaciones de violencia en el medio escolar, según la mirada de los docentes y estudiantes; se manifiesta que en este proceso, los docentes cometen errores y por tanto, presenta una propuesta para mejorar en esa mediación. La metodología utilizada en este trabajo está basada en la perspectiva interpretativa y el apoyo del método de interaccionismo simbólico. Las técnicas utilizadas para recoger la información tanto a docentes como a estudiantes son la entrevista y el relato escrito; de los hallazgos encontrados, se elabora la propuesta de mediación.

Así mismo, en la línea de mirar que el docente es parte importante en los procesos de mediación escolar, (Páez et al) en su investigación “La Mediación como Alternativa para la Resolución de Conflictos en Contextos Educativos” destacan el papel fundamental del docente como observador, ya que se evidenció que el docente como educador debe ver a sus estudiantes como personas que se pueden empoderar de los procesos de mediación, que son capaces de solucionar sus conflictos y de trascender positivamente en su entorno; es así como el docente debe ser un dinamizador de acciones en el colegio y quienes lleven a los estudiantes a empoderarse de estos procesos.

El estudio fue una investigación cualitativa, la recolección de la información se hizo con entrevistas semiestructuradas y el trabajo con un grupo focal conformado por la selección de

algunos estudiantes voluntarios de los grados octavo y noveno de la institución educativa San José Vereda Fachadas del Municipio de Finlandia Quindío; el proceso inició como un conversatorio sobre violencia escolar, los estudiantes expresaban sus puntos de vista, para llegar a que ellos se convirtieran en líderes propositivos de los procesos de mediación y que desarrollaran destrezas en mediación; la investigación evaluó la interacción entre estos mediadores y la percepción de sus compañeros hacia ellos; es así como se evidenció que esta forma de mediación entre los jóvenes es una alternativa eficiente en la resolución de conflictos, en el desarrollo del liderazgo de los jóvenes y en el fomento de valores que ayudan en la prevención de la violencia escolar, para luego trascender a otros escenarios próximos, generando espacios de armonía a través del desarrollo de una escucha activa y fomento de valores como el respeto y la tolerancia, entre otros.

Con este mismo enfoque, Bravo y Silva (2014) desarrollan la propuesta “Percepción que los Docentes le Atribuyen a la Mediación Escolar sobre la Violencia y Resolución de Conflictos” su investigación, apoyada en el modelo cualitativo, con un carácter descriptivo o exploratorio y haciendo uso de los instrumentos de entrevista y biografías narrativas, analiza la percepción que tienen los docentes a la hora de manejo de violencia y resolución de conflictos en dos instituciones: una que tiene proyecto de mediación escolar y otra donde no lo hay; además de mirar el impacto del proyecto en la mediación de conflictos y de la prevención de los mismos.

Es así como el estudio evidenció que una de las mejores formas de resolución de conflictos es la mediación escolar, en la que, a través de un mediador, las partes son llevadas a reflexionar frente a sus faltas, asuman sus responsabilidades, puedan dialogar y entre ellos mismos lleguen a acuerdos y a realizar acciones reparadoras. Es así como, la investigación comprobó y concluyó que el colegio que cuenta con un proyecto de resolución de conflictos, le da más participación a

toda la comunidad educativa para que se involucre y confíe en los procesos, tiene protocolos claros que indican el actuar, alcances y limitaciones de los involucrados y contribuye positivamente en la forma de afrontar los conflictos, fortaleciendo la práctica de valores, el mirar el conflicto como una oportunidad de aprendizaje y bajar los niveles de violencia; caso contrario a lo que se evidenció en el colegio que no cuenta con este proceso.

Finalmente, en la investigación se manifiesta que son escasas las fuentes que trabajan su tema y objeto de estudio y que no se trabaja a profundidad la problemática planteada.

Consecuente con las investigaciones anteriores, Barragán, Peña y Saavedra (2012) presentan una “Propuesta para la Resolución de Conflictos en una Institución Educativa Pública de Bucaramanga”; la investigación plantea una propuesta de resolución de conflictos de forma no violenta en los grados séptimo y octavo de una institución oficial de la ciudad de Bucaramanga, apoyándose en los estándares de competencias ciudadanas del Ministerio de Educación; de cada curso, se seleccionó a 10 estudiantes que presentaban problemas convivenciales en el salón de clase y el rol que tenían en el conflicto: víctima o agresor, según encuesta realizada; al mismo tiempo, se realizó un diagnóstico con docentes y padres de familia; el enfoque de la investigación es cualitativo, con un diseño metodológico de investigación – acción y se apoya en instrumentos de recolección de información, tales como: entrevistas, encuestas, cuestionarios y test. Es así como se especifican los factores y causas de los conflictos en los estudiantes involucrados y la dificultad en ellos para poder resolver los mismos; luego, apoyándose en la técnica de revisión de fuentes, se indagó sobre la articulación de las competencias ciudadanas en el colegio, para así diseñar una propuesta apoyada en el análisis de dilemas morales, talleres y la implementación de la mediación.

En los resultados de la investigación, se evidenció que los estudiantes reconocen los problemas de violencia y conflictos que se presentan en el salón de clase, pero lo ven como algo tan cotidiano que no lo consideran como un problema entre ellos y por tanto, no proponen soluciones. Al implementar la propuesta, se notaron algunos cambios en los estudiantes con los que se trabajó y se deja un estudio detallado de las dificultades de la comunidad. En síntesis, se plantean algunas recomendaciones:

- El trabajo de competencias ciudadanas como una política institucional en donde toda la comunidad educativa se involucre y se trabaje de forma transversal desde todas las áreas.
- La necesidad que los docentes generen diferentes alternativas de solución de conflictos, como la mediación, antes que recurrir a las anotaciones en el observador, sin indagar, ni escuchar.
- Hacer seguimiento a los conflictos que se generan a diario en los salones de clase, de tal manera que se haga intervención y se busquen soluciones a tiempo, antes que se lleguen a acciones violentas y agraven los mismos.
- Para lograr un cambio significativo en la resolución de conflictos, se requiere de un trabajo sistémico y continuo y no es suficiente la planeación, aplicación y evaluación de talleres.

En el marco de investigaciones anteriores, donde se enfatiza el trabajo de competencias ciudadanas en los estudiantes como una alternativa para fortalecer procesos convivenciales, las hermanitas Dallos y Mejia (2012) proponen su investigación “Resolución de Conflictos desde las Competencias Ciudadanas con Estudiantes del Grado Noveno del Colegio Nuestra Señora de la Anunciación de Cali”, con el desarrollo de una unidad didáctica. Es una investigación de tipo cualitativo, con una metodología crítico social, fundamentada en la teoría crítica de la educación,

centrada en un proceso de investigación de acción pedagógica, aplicando las competencias ciudadanas. Se concluye que los estudiantes ven el conflicto como un problema o choque en sus relaciones cotidianas, pero no lo aprovechan como la posibilidad de mejorar en sus relaciones interpersonales escolares, debido a que les falta comunicación, el manejo de emociones y tolerancia; según el estudio, las instituciones educativas deben asumir el compromiso de la formación ciudadana en los estudiantes como una herramienta válida para trabajar en la solución de conflictos. En este proceso, se deben abrir espacios en los colegios que generen procesos de reflexión, diálogo y comunicación entre los estudiantes para que ellos mismos encuentren alternativas de solución a los conflictos que se les presenten.

Según la investigación, el trabajo de las competencias ciudadanas y la resolución de conflictos debe ser de forma transversal, teniendo en cuenta los valores y la implementación de estrategias que lleven al manejo y negociación del conflicto; en este proceso, es importante que los docentes asuman el trabajo de la formación ciudadana que promueva la paz y la convivencia desde cada asignatura para que los estudiantes adquieran habilidades sociales, que desde sus vivencias puedan afrontar de forma asertiva las situaciones problemáticas que se les presenten; además, en este proceso se debe involucrar a la familia como parte fundamental de formación y otros escenarios de socialización en que estén involucrados los estudiantes.

Luego de realizar este rastreo bibliográfico, se han podido evidenciar ciertos aspectos importantes y fundamentales para el desarrollo de esta investigación y de donde se pueden perfilar algunas unidades de análisis:

1. El papel fundamental que tiene el docente como formador, líder y dinamizador de los procesos académicos y en este caso, convivenciales con los estudiantes. En esta medida, se hace necesario fortalecer las habilidades de escucha, intervención oportuna, manejo de la mediación y en general del manejo de los conflictos de forma asertiva, incitando a los involucrados en la búsqueda de soluciones, de reconocimiento del otro y de trabajar la reparación simbólica, como medio para que los estudiantes reflexionen y analicen su proceder para generen en ellos la necesidad de realizar cambios en su persona y acciones.
2. Involucrar a los estudiantes en los procesos de resolución de conflictos, fortaleciéndoles en el fomento de valores, en el mejoramiento de las relaciones interpersonales y en la formación de su liderazgo, de tal manera que ellos puedan ser capaces de manejar asertivamente sus conflictos con otras personas, que también sean mediadores y personas propositivas a la hora de transformar el conflicto.
3. El manejo de la escucha activa y del diálogo a la hora de solucionar los conflictos.

### 3. MARCO TEÓRICO

#### 3.1 Teoría del Conflicto

En su investigación Galtung citado en (Hueso García, 2000) sustenta que el conflicto está presente en la sociedad, lo que no pasa con la violencia porque ésta no está en la naturaleza humana y el hecho que exista el conflicto no significa necesariamente que éste conlleve a la violencia física o verbal. Si se llega a una transformación del conflicto, es porque no se ha llegado a la violencia, sino porque se tienen medios pacíficos que conllevan a su transformación, los cuales son: las ideas, los medios y las acciones.

Los conflictos se presentan cuando hay intereses diferentes y discriminatorios entre dos o más involucrados y en la medida que no se alcancen esos intereses, se va generando una frustración que si no se atiende a tiempo, genera en agresión, la cual se manifiesta en odio o en el uso de la violencia hacia el que no permite el alcance de sus intereses, para llegar a un espiral de violencia entre la defensa y la revancha que Galtung citado en (Hueso García, 2000) llama meta conflicto, debido a que el conflicto se puede convertir en algo eterno que aumenta y disminuye, que aparece y desaparece. Como paso previo en la intervención del conflicto, propone: generar un mapa lo más aproximado a la realidad que incluya las partes involucradas, los objetivos, los enfrentamientos y los temas de fondo.

Galtung citado en (Hueso García, 2000) divide los conflictos en tres niveles:

Los micro conflictos: se generan dentro y entre las personas.

Los meso conflictos: surgen en la sociedad dentro de cada estado o nación.

Los macro conflictos: surgen entre los estados y naciones.

### **3.1.1 El Ciclo de Vida de un Conflicto**

Un conflicto puede tener tres momentos: antes, durante y después de la violencia. Un conflicto no necesariamente puede llegar al enfrentamiento físico: de ahí que la tarea de la prevención es transformar los intereses incompatibles de los implicados en unos positivos para los mismos, sin hacer uso de la fuerza sino haciendo uso de la imaginación para su resolución o transformación.

**3.1.1.1 Antes de la violencia.** Se debe evitar la tentación de llegar a la violencia directa para tratar los conflictos. Se debe buscar que las culturas, las estructuras y los actores sean más pacíficos para que los conflictos se manejen de manera pacífica.

**3.1.1.2 Durante la violencia.** Cuando en un conflicto se presenta violencia, es más difícil que se pueda manejar y que se pueda dar solución a éste; no se debe pasar desapercibido un conflicto, ya que éste puede generar en violencia.

**3.1.1.3 Después del conflicto.** Luego que se ha generado la violencia, es más difícil que se pueda llegar a la restauración de la paz, debido a que hay efectos visibles y no visibles que permanecen por mucho tiempo. Para lograr la restauración, (Galtung, Tras la Violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia, 1998) propone las 3R:



reconstrucción para curar las heridas y reparar los daños materiales; reconciliación que ayude a acabar el meta conflicto y resolución para crear las condiciones necesarias que ayuden a solucionar el conflicto.

### **3.2 Teoría de La Violencia**

Cuando el conflicto no se soluciona o transforma, puede generar violencia. Antes que aparezca la violencia, las emociones de las partes involucradas están inhibidas, pero cuando ésta se manifiesta, empieza un proceso de destrucción humana y/o material. Por tanto, se hace necesario indagar sobre la formación de la violencia y la forma como fueron apareciendo los elementos generadores de ésta. La violencia es una conducta y puede evidenciarse con facilidad, el conflicto es más abstracto.

#### **3.2.1 Tipos de Violencia.**

##### **3.2.1.1 Violencia Directa**

Tiene efectos visibles como muertos, heridos, refugiados, acoso, opresión. Puede ser física o verbal. Esta violencia es visible porque se muestra a través de las conductas o comportamientos de las personas; se da por un acontecimiento.

##### **3.2.1.2 Violencia Estructural.**

Violencia indirecta que se da por la injusticia, la desigualdad, la explotación debido a la misma estructura social, dentro de la propia sociedad o entre el conjunto de las sociedades. Esta violencia es un proceso con altos y bajos.

### 3.2.1.3 Violencia Cultural.

Aspectos de la cultura que se evidencian en la religión, en las ideologías, el lenguaje, el arte, la ciencia y que tiene que ver con la actitud, queriendo justificar o legitimar la violencia directa o estructural haciéndola ver correcta o no equivocada. Esta violencia es invariable debido a su lenta transformación.



*Figura 1.* Triángulo de la violencia.

Fuente: Galtung, (1998)

Galtung, (1998) parte de la premisa que la violencia no está en la naturaleza del ser humano, sino en su potencial y son las circunstancias las que supeditan la ejecución de éste; por tanto, la violencia estructural y cultural generan la violencia directa en donde “actores violentos” se sublevaran contra las estructuras y se valen de la cultura para justificar el uso de la violencia. En esta medida, la violencia directa es visible porque se evidencia en las conductas o comportamientos de los seres humanos y que son generados por la violencia estructural y cultural, violencias que son invisibles.

### 3.3 Paz y Violencia

Según Galtung, (1998) la paz se consigue evitando la violencia, antes que aparezca, es decir, hacer prevención y reducirla si aparece, tener la cura; para lo cual, se necesita intervenir al mismo tiempo en los tres tipos de violencia. Para él las estructuras y las culturas violentas no se pueden solucionar mediante la violencia, debido a que esto conllevaría y reforzaría nuevas estructuras y culturas violentas; por el contrario, se necesitan culturas y estructuras de paz como mecanismos necesarios para que ayuden a solucionar o transformar los conflictos por medios no violentos.

Galtung, (1998) manifiesta que la existencia de conflictos no quiere decir que haya ausencia de paz, esta ausencia se da cuando el conflicto genera ~~en~~-violencia. En esta medida, la paz es la capacidad de manejar los conflictos con empatía, no violencia y creatividad:

Empatía como el acto de compartir cognitiva y emocionalmente; de sentir y entender las pasiones del otro, lo que no significa estar de acuerdo. La empatía no es solidaridad.

Creatividad como la capacidad para ir más allá de las estructuras mentales de las partes del conflicto, generando nuevos caminos en la concepción de la relación social en la transformación del conflicto.

Transcendencia como redefinir la situación para lo que parecía incompatible y bloqueado, logrando un nuevo escenario.

Para llegar a la paz se debe tener habilidad para tratar el conflicto, manejarlo creativamente, trascendiendo las incompatibilidades y actuando en él sin llegar a la violencia; así, para que en un sistema prevalezca la paz se necesita de una cultura y una estructura de paz.

De esta manera, cuando (Galtung, 1995) habla de la paz por medios pacíficos, él hace una analogía del ser humano como paciente y una sociedad como sistema, viendo la similitud entre paz / violencia y salud / enfermedad. Cuando una persona empieza a presentar síntomas de estar enfermo, va al médico y si éste ve necesario seguir un tratamiento, lo realiza para devolverle la salud al paciente, a lo cual le llama “el triángulo diagnóstico – pronóstico- terapia”.

Es así como si se evidencia que la paz tiene síntomas de estar enferma se debe realizar un diagnóstico (primer vértice), lo que quiere decir, hacer un análisis de esa sociedad o sistema basado en los antecedentes (historial médico del paciente), en el contexto actual y las variables que se dan en el sistema (actores) para determinar si en alguno de ellos hay valores que se salen de los parámetros normales. Luego del análisis de toda la información, se determina si existe alguna enfermedad y cómo se puede tratar. Se dice que si los niveles de violencia estructural y cultural son bajos es difícil que aparezca la violencia directa; por el contrario, si los niveles de éstas son altos, la violencia directa se puede presentar en cualquier momento. Para el segundo vértice del triángulo está el pronóstico basado en la teoría sobre cuál sería la evolución más probable de la enfermedad. En esta etapa se debe mirar si el sistema puede superarse por sí mismo o si necesita de la ayuda de agentes externos para volver al estado de paz. En el último vértice se encuentra la terapia que son los esfuerzos que el sistema debe hacer por sí mismo o con ayuda de otros para su recuperación. La terapia puede ser preventiva o curativa; siendo importante trabajar en la

prevención para evitar la enfermedad, es decir, la violencia. La terapia curativa necesita medidas de choque porque ya hay violencia, en otras palabras, sería la resolución o transformación. Dentro del concepto de prevención se incluye el de rehabilitación, la cual se desarrolla cuando ha aparecido la violencia directa, necesitando ser tratada y frenada, siendo indispensable empezar a reconstruir la paz cultural y estructural para evitar que la violencia vuelva a aparecer. En Galtung (1998), el momento de empezar es siempre, el momento de acabar es nunca y no hay límite para la prevención, ni la rehabilitación.

### **3.4 El Método Transcend**

La transformación según la teoría de (Galtung, 2003) (citado en Calderón, 2009) ayuda a una regulación positiva de los conflictos, en donde el manejo de éstos se convierte en una posibilidad de aplicación pedagógica que busca la concientización, el empoderamiento, el estímulo y el incremento de la creatividad; la trascendencia cumple el papel de orientación hacia un futuro constructivo, en donde es fundamental el uso del diálogo como forma que las partes en conflicto tienen para llegar a acuerdos que los beneficien y satisfagan a ambos.

Al lograr que las partes en conflicto busquen su transformación, se está dando la posibilidad a la generación de una cultura de paz debido a que:

- Se miran los conflictos como infinitos, que no poseen principio ni fin.
- Ayuda a que la energía positiva de los conflictos se incremente, en la medida que se haga uso de la empatía, la no violencia y la creatividad como principios para el manejo de las actitudes, el comportamiento y las contradicciones.

- La transformación no es un proceso fácil de realizar y en el momento que un conflicto tenga energía negativa, puede generar en nuevas contradicciones y durar en intensidad y tiempo; siendo importante en este proceso la cooperación y participación activa de las partes involucradas.

En esta medida, a la hora de la transformación de los conflictos por medios pacíficos se debe tener en cuenta:

### **3.4.1 Diagnóstico.**

Es hacer un mapeo del conflicto; el cual busca:

- Cuáles son los actores
- Ubicar intereses de los actores
- La legitimidad de los intereses de los actores
- Para abordar el conflicto se deben tener en cuenta los siguientes puntos de atención:

Las actitudes. Es el ánimo que provoca un conflicto. Es un proceso interno y se presenta como el prisma desde el cual la persona entiende el mundo.

El comportamiento: es la expresión práctica de la actitud. Hay comportamiento violento como respuesta a una actitud previa.

Las contradicciones: transformar los intereses incompatibles de los implicados en unos positivos para los mismos



*Figura 2: Triángulo del Conflicto*

Fuente: Galtung, (2003c) citado en Calderón (2009)

### **3.4.2 Pronóstico.**

Es la proyección a futuro de la evolución del conflicto si no se atiende. Los conflictos son naturales; se deben atender los que tienen un potencial de violencia.

### **3.4.3 Modelo de Intervención.**

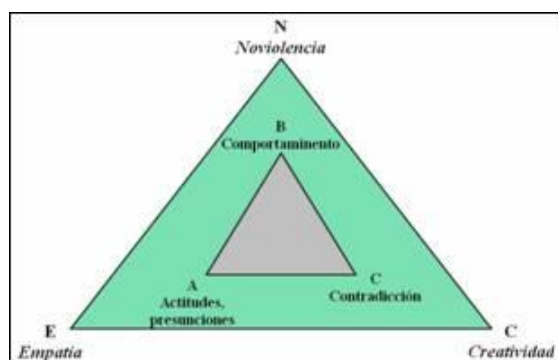
El trabajador de la paz tiene el derecho y la obligación de sugerir soluciones, haciendo uso de su creatividad e imaginación; si las propuestas acogidas para la transformación de conflictos no están dando los resultados esperados, se pueden reversar las decisiones y llegar a otros acuerdos.

Según el método transcend, en el procedimiento de abordar una situación de conflicto se pueden presentar 5 posibles resultados:

1. La violencia es la forma que ayuda al empoderamiento de una parte sobre la otra. Hay una imposición, puede generar inconformidad y el conflicto se puede volver a presentar.

2. El proceso judicial para determinar quién tiene la razón. Puede generar inconformidad y el conflicto se puede volver a presentar.
3. Se busca el retiro, aunque sea injusto y contrario a la ley.
4. El manejo de la negociación como forma de llegar a compromisos, sin que alguna de las partes se imponga.
5. Buscar la trascendencia para determinar una nueva situación, en donde las partes acuden al diálogo como eje fundamental del proceso. Es una forma de interacción de los actores donde se da espacio a los intereses legítimos de cada uno, con el fin de transforman sus relaciones. El arreglo debe ser creativo, lógico, novedoso, aceptable para todos y sustentable en el tiempo

En el momento de realizar el proceso de transformación y trascendencia, es importante destacar la práctica de la empatía, no violencia y creatividad para tratar cada uno de los aspectos que se presentan en una situación de conflicto:



*Figura 3: Relación de correspondencia del triángulo del conflicto con el triángulo de la trascendencia – transformación.*

Fuente: Calderón (2009)

Suavizar las actitudes: con empatía, para conocer las partes involucradas.



Suavizar el comportamiento: con no violencia, para promover las necesidades básicas.

Superar las contradicciones: con creatividad para nuevas formas de interacción. Ésta se encuentra entre lo intelectual, que es el instrumento y lo emocional, que es la fuerza directora.

Para deducir, es bueno tener en cuenta en el desarrollo del método trascend:

- Ir más allá del conflicto con el fin que todos los involucrados obtengan sus objetivos.
- Hacer uso del diálogo, como la herramienta más efectiva para lograr consenso.
- El desarrollo de la empatía, la no violencia y la creatividad.
- Mirar a las partes del conflicto como seres humanos iguales.
- Conocer todos los aspectos que encierran el conflicto y los orígenes de la violencia.
- Se necesita la intervención de una tercera persona, “el trabajador de la paz” que modere entre las partes en conflicto.
- Valerse de las 3R: Reconciliación, Reconstrucción, Resolución cuando se haya presentado violencia en un conflicto.
- Incluir los niveles micro, meso, macro y mega.
- Admitir el principio no violento de la reversibilidad.

#### **4. METODOLOGÍA**

Diseño: Investigación Acción Participativa - IAP

Tipo de investigación: Cualitativo

La Investigación Acción Participativa (IAP) según la conceptualización de (Balcazar, 2003) se genera a partir de unos presupuestos ideológicos y epistemológicos. Desde el aspecto ideológico,

parte de la creencia que el científico social ayuda a reducir la injusticia social, que promueve la participación de los integrantes de las comunidades en hallar soluciones a los problemas que los aquejan, a tener autocontrol y empoderarse de los procesos; por tanto, la IAP hace que los participantes desarrollen conciencia socio – política y permite que ellos sean “agentes de cambio y no objetos de estudio”. En el aspecto epistemológico, la IAP ayuda a los participantes a “aprender a aprender”, permitiéndoles desarrollar un papel activo en el proceso, viendo el mundo de una manera crítica y analítica que les permita llevar una buena investigación que genere soluciones prácticas y transformadoras de su realidad y de su propia vida.

El trabajo de la IAP permite al docente investigador hacer constante análisis de sus prácticas educativas, a reflexionar sobre problemas concretos, que lleven a la aplicación de acciones concretas; fruto de un trabajo participativo con otros investigadores y participantes que se involucren, se empoderen y de esta manera sean agentes de cambio, que transformen su realidad y la de su entorno. (Balcazar, 2003)

La IAP es un proceso cíclico que cuenta con un diagnóstico, la planificación, la acción, la observación, la reflexión y la evaluación, teniendo en cuenta el siguiente proceso (Bausela, 2004):

- Para iniciar la investigación acción se necesita: la creación de un grupo de investigación, buscar las necesidades, problemas o centros de interés.
- Diagnóstico: formular el problema, recoger datos, trabajo de campo, análisis e interpretación de datos, discusión de resultados y conclusiones.
- Desarrollo de un plan de acción
- Acción – observación

- Reflexión – evaluación

Esta estructura es la que se va a tener en cuenta en el desarrollo de la investigación, para que se generen los procesos de investigación, acción y participación.

#### **4.1 Población y Muestra**

En el desarrollo del proyecto se trabaja con los estudiantes del ciclo IV de la sede A, jornada de la tarde del Colegio La Floresta Sur, esto según consenso que se generó con los docentes de la jornada tarde del colegio, teniendo en cuenta que allí se está trabajando por ciclos y haciendo la reflexión respectiva se concluyó con lo siguiente: (ver anexo B)

Estudiantes del ciclo III, grados 6° y 7°. Se hace necesario fortalecer el fomento de los valores institucionales, debido a que son estudiantes que constantemente están generando situaciones de conflicto por sus comportamientos; siendo fundamental la intervención de los trabajadores de paz que los ayuden a manejar sus conflictos de manera asertiva.

Estudiantes del ciclo IV, grados 8° y 9°. Llevan un proceso de trabajo de los valores institucionales y se evidencia la necesidad del manejo de los conflictos de manera pacífica, aspecto que no les es habitual; por tanto, la propuesta de esta investigación es idónea para ellos; además porque el proceso que se lleve con ellos tendría un impacto de 2 a 3 años en el colegio, tiempo que todavía van a permanecer en el colegio.

Ciclo V, grados 10° y 11°. Está conformado por estudiantes que ya van a terminar su proceso escolar, que han sido permeados por el colegio y es lo que le deben mostrar a sus compañeros a

través de cine foros, realización de actividades culturales y deportivas, manejo de campañas, entre otros.

El ciclo IV está conformado por 122 estudiantes, distribuidos en 2 octavos y 2 novenos; el curso 801 está conformado por más estudiantes mujeres que hombres, es un grupo muy activo, propositivo y colaborador; al contrario de 801, el grupo 802 tiene más estudiantes hombres que mujeres, es un curso muy conflictivo y con el cual se tuvo dificultad para desarrollar los talleres porque no mostraban interés en ello; el curso 901 tiene problemas de convivencia entre las estudiantes mujeres y se evidencia la conformación de sub grupos, al igual que en 902 donde hay focos de estudiantes hombres con dificultades convivenciales. El inicio del proceso con los estudiantes fue de tensión y expectativa, mostraban temor por expresarse y manifestar su punto de vista, se les dificultaba trabajar en equipo; a medida que se fueron realizando los talleres, los estudiantes se motivaron e involucraron en el proceso, haciendo aportes significativos y destacándose algunos estudiantes por ser más participativos, generar liderazgo sobre sus compañeros y con quienes se conformó el grupo de trabajadores por la paz para la realización de la parte práctica del proceso.

#### **4.2 Declaración de Aspectos Éticos**

Los principios éticos que se muestran a continuación fueron conocidos y acordados por estudiantes y padres de familia y también los términos de uso:

- Manejo de los consentimientos precisos por parte de padres de familia, estudiantes y docentes. (Ver anexo C)
- Respetar la decisión de quienes no quieren participar en el desarrollo del proyecto.

- La investigación permanece visible y abierta a sugerencias de otros.
- Los aportes o puntos de vista de otros (estudiantes, docentes, padres de familia) se negocian con ellos, antes de ser publicados.
- Se maneja el anonimato de las personas que participan en la investigación, excepto que ellos no lo quieran y den la autorización para la presentación de informes públicos de la investigación.

### **4.3 Contexto Institucional.**

#### **4.3.1 Caracterización del Colegio La Floresta Sur**

Institución Educativa Pública

Imparte una educación formal

Ubicación: Bogotá - localidad Octava de Kennedy - UPZ 44 - barrio La Floresta Sur.

##### **4.3.1.1 Localidad Octava de Kennedy.**

En el informe de (Saldaña, 2016) la localidad se ubica al occidente de la Ciudad Bogotá; “La localidad se encuentra ubicada sobre dos terrazas de diferentes niveles: la parte alta que corresponde a la zona oriental y la parte baja, conocida como el Tintal, que forma parte del valle natural de inundación del río Bogotá”. Por la localidad pasan los ríos Bogotá, Fucha y Tunjuelo y se encuentran los humedales de Techo, El Burro y la Vaca. Tiene un total de 3.856,55 ha. (4,5% del área total de la ciudad) de los cuales el 93,5% corresponde al área urbana y el 6,5% es suelo de expansión, dentro del área total el 11,12% son áreas protegidas (428.96ha.). Kennedy es la sexta

localidad con mayor extensión a nivel distrital, la localidad tiene una población de 1'500.000 habitantes aproximadamente, siendo la más poblada del Distrito.

La Localidad de Kennedy cuenta con doce UPZ: Kennedy Central, Timiza, Carvajal, Américas, Bavaria, Castilla, Tintal Norte, Calandaima, Corabastos, Gran Britalia, Patio Bonito y las Margaritas. Las UPZ que tienen mayor número de barrios son Castilla y Timiza. La localidad tiene cerca de 438 barrios.

Adicionalmente, ésta cuenta con población indígena, representada en el Cabildo Nasa; la población afrodescendiente con residencia en las UPZ Timiza, Gran Britalia y Patio Bonito y el pueblo Rom o gitanos ubicados en el sector de Marsella.

#### **4.3.1.2 Unidad de Planeamiento Zonal - UPZ 44 – Américas**

La UPZ está conformada por sectores consolidados que tienen centros urbanos. Tiene un total de 33 barrios y la mayoría tiene zona de estratificación 3, una parte pequeña ubicada en la zona oriental es de estrato 2 y una mínima parte ubicada en la zona occidental es de estrato 4.

#### **4.3.1.3 Barrio La Floresta Sur.**

Ubicado en la parte oriental de la UPZ 44 Américas; limita por el oriente con la avenida 68, por el sur con la calle 8 sur y el barrio Villa Claudia, por el norte con el barrio La Igualdad y por el occidente con el barrio Hipotecho Occidental.

La comunidad pertenece al estrato socioeconómico 2, está conformada por estudiantes, profesionales, microempresarios, comerciantes, vendedores informales, recicladores, pero también habitantes especiales como desplazados, madres cabeza de familia, limitados físicos y habitantes de la calle. Su población posee sistema de salud SISBEN y solo los empleados de las fábricas o del comercio cuentan con una EPS.

Según el informe de Saldaña (2016), La zona es de carácter comercial, cuenta con diferentes industrias como de plásticos, colchones, helados, extintores, etc que ayudan al progreso económico y laboral de sus habitantes.

#### **4.3.1.4 Colegio La Floresta Sur (IED).**

El colegio está ubicado en la Localidad de Kennedy – 8, en los barrios La Igualdad y La Floresta Sur, los cuales iniciaron siendo barrios de invasión, pero gracias a la gestión de sus mismos habitantes, se fue logrando que desde el gobierno nacional y de la alcaldía se recibiera soluciones en cuanto a servicios domiciliarios, adecuación de calles y carreras, la construcción del colegio, el reconocimiento legal de los barrios y la legalización de predios.

1981 y 1982: La construcción del Colegio (actual sede A) con apoyo de la Secretaría de Educación y de la comunidad se construyen tres solones y una batería de baños.

6 de agosto de 1982: La institución empieza a funcionar como escuela.

Años 1984 y 1987: La Secretaría de Educación de Bogotá, le entrega a la comunidad del barrio La Igualdad una escuela con 5 salones, la cual se llamaría Juan Pablo II.

1996: se inició la gestión para la implementación de la secundaria en el colegio; lo cual se logró hasta grado 9° a partir del año 2000. Luego, en el año 2006 se consolida el bachillerato hasta el grado 11°, teniendo la primera promoción de bachilleres para la jornada mañana en el año 2007 y para la jornada tarde en el año 2011.

En la actualidad, la Institución consta de dos sedes: la sede A (La Floresta Sur), con sus dos jornadas, donde se tienen los estudiantes de la básica secundaria y la media integral; y la sede B (Juan Pablo II), con sus dos jornadas, donde funcionan los niveles de preescolar y básica primaria.

El PEI del colegio La Floresta Sur es “La Comunicación, una Posibilidad para la Formación del Estudiante y del Ciudadano”, con su lema “Educar es Enseñar a Vivir”; la misión que está estipulada en el mismo dice: “El colegio La Floresta Sur IED contribuye en la formación de niños, niñas y jóvenes de educación preescolar, básica y media, capaces de vivir en comunidad en el marco del respeto de los derechos humanos y el de: el desarrollo y fortalecimiento de las competencias comunicativas, cognitivas y laborales; de las diferentes dimensiones del ser; de la ética y los valores que posibilitan la convivencia y la comunicación, como herramientas que preparan al estudiante para enfrentar los retos y situaciones que se presenten en un mundo cambiante, y del compromiso de los diferentes actores del acto educativo en el colegio La Floresta Sur”.



La visión planteada en el PEI es: “El colegio La Floresta Sur IED para el año 2017, será reconocido a nivel local como una Institución Educativa Pública que ofrece educación de calidad a través de:

- La promoción de relaciones de equidad, respeto y reconocimiento del otro como partícipe de una comunidad;
- Un ambiente de compromiso, autonomía y responsabilidad;
- Procesos administrativos y pedagógicos organizados, claros y sistemáticos;
- Acciones que aportan al mejoramiento de su entorno.

#### **4.4 Instrumentos para la Recolección de Información**

##### **4.4.1 Autodiagnóstico.**

Pereda, de Prada y Actis (2003, p. 7) plantean como uno de los componentes que tiene la reflexión el autodiagnóstico colectivo, el cual surge a partir de las vivencias de las mismas personas que tienen la problemática y están dispuestos a analizar y a ser analizados. De esta manera, se aplicó a diferentes estudiantes del ciclo IV de la jornada tarde (69 en total) un autodiagnóstico (ver Anexo D) para hacer un sondeo sobre la percepción que tienen los estudiantes sobre la convivencia en el colegio, los procesos de resolución de conflictos que ellos manejan y la forma de prevenir e intervenir los conflictos.

Los resultados del autodiagnóstico son los siguientes:

El 46.4% de los estudiantes (muchas veces, algunas veces o una vez) se han sentido rechazados por sus compañeros; mientras que el 53.6% de ellos manifiestan que nunca se han sentido rechazados.

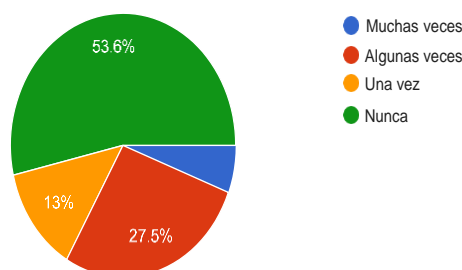


Figura 4: Estudiantes de grado 8° y 9° que se han sentido rechazados por sus compañeros

El 62.3% de los estudiantes (muchas veces, algunas veces o una vez) se han sentido agredidos con palabras por sus compañeros; mientras que el 37% de ellos manifiestan que nunca se han sentido agredidos con palabras.

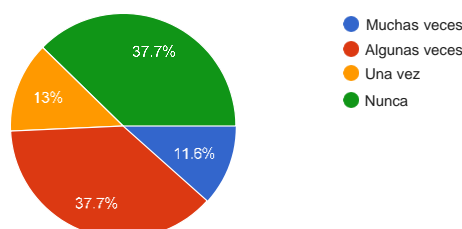


Figura 5: Estudiantes de grado 8° y 9° que se han sentido agredidos con palabras por sus compañeros

El 26% de los estudiantes (muchas veces, algunas veces o una vez) manifiestan haber sido agredidos físicamente por un compañero; mientras que el 73.9% de ellos manifiestan que nunca los han agredido físicamente. Es importante destacar que un 4% de los estudiantes manifiestan que las agresiones físicas son un juego y no se dan porque haya un conflicto entre ellos.

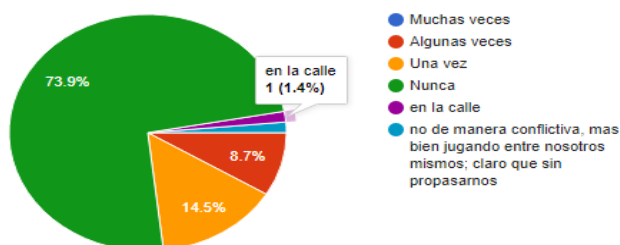


Figura 6: Estudiantes de grado 8° y 9° que manifiestan haber sido agredidos físicamente por un compañero

El 29% de los estudiantes (muchas veces, algunas veces o una vez) se han sentido amenazados, ofendidos o presionados por un compañero; mientras que el 71% manifiesta no sentirse amenazado, ofendido o presionado.

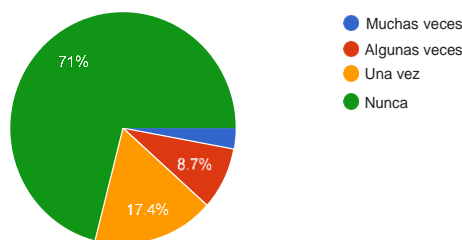


Figura 7: Estudiantes de grado 8° y 9° que se han sentido amenazados. Ofendidos o presionados por un compañero

El 18.8 % de los estudiantes manifiestan que (muchas veces, algunas veces o una vez) un compañero los ha amenazado, ofendido o presionado por internet; mientras que el 81.2% de ellos manifiestan que nunca han sido amenazados, ofendidos o presionados por internet.

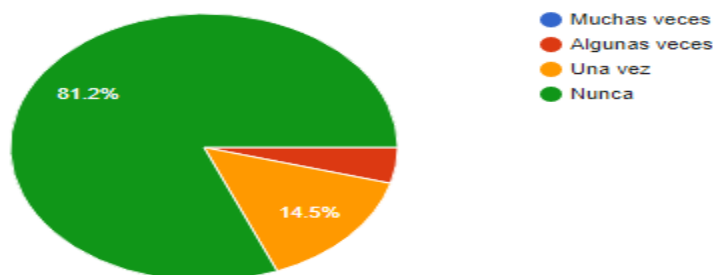


Figura 8: Estudiantes de grado 8° y 9° que manifiestan que un compañero los ha amenazado, ofendido o presionado por internet

Los aspectos más destacados por los cuales los estudiantes asisten al colegio son:

Quieren un futuro mejor, 69 estudiantes (muy importante o importante)

Les gusta el estudio, 66 estudiantes (muy importante o importante)

Les gusta el colegio, 58 estudiantes (muy importante o importante)

Tienen refrigerio, 49 estudiantes (muy importante o importante)

Tienen amigos, 35 estudiantes (muy importante o importante)

Aprender (conocimientos – convivencia), 19 estudiantes (muy importante o importante)



Figura 9: Aspectos más destacados por los cuales los estudiantes de grado 8° y 9° asisten al colegio

El 46.4% de los estudiantes manifestaron que muchas veces o siempre hay buena convivencia en el salón de clase; mientras que el 53.6% manifestó que algunas veces o nunca hay buena convivencia en el salón de clases.

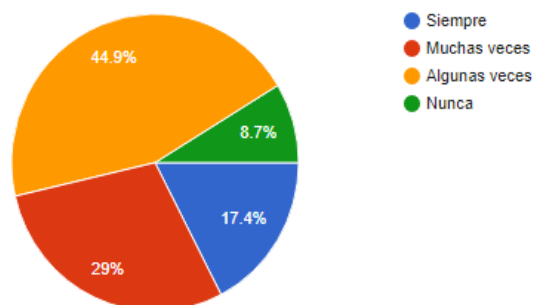


Figura 10: Estudiantes de grado 8° y 9° que manifiestan si hay buena convivencia en el salón de clase

Los estudiantes manifestaron que las situaciones que más afectan la convivencia en el salón de clase son:

Indisciplina, 33 estudiantes

Chismes, 31 estudiantes

Agresiones verbales entre compañeros, 29 estudiantes

Burlas entre compañeros: 32 estudiantes

Burlas de estudiantes a docentes, 20 estudiantes

Agresiones físicas entre estudiantes, 15 estudiantes

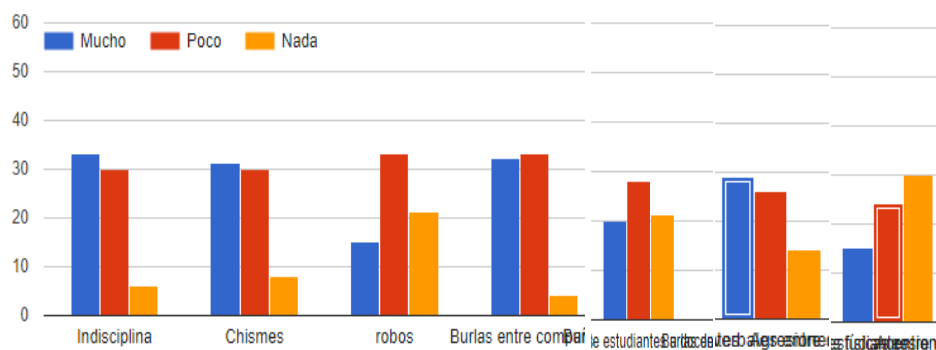


Figura 11: Estudiantes de grado 8° y 9° que destacan las situaciones que más afectan la convivencia en el salón de clase

El 29% de los estudiantes manifiestan no sentirse seguros en el colegio; mientras que el 71% si se sienten seguros.

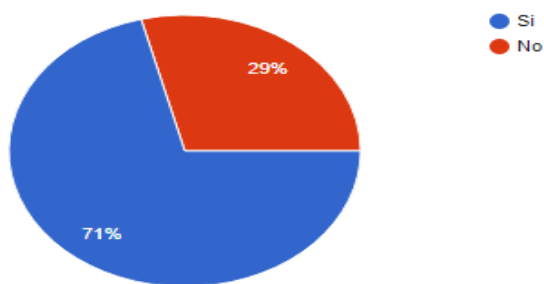


Figura 12: Estudiantes de grado 8° y 9° que manifiestan si se sienten seguros en el colegio

Los estudiantes manifestaron que, a la hora de presentarse una situación de conflicto, ellos lo manejan:

Hablan con su compañero: siempre 26 estudiantes; algunas veces 36 estudiantes

Buscan a un docente, orientador o coordinador: 18 – 30

No le prestan importancia: 20 – 32

Insulta a su compañero: 8 – 27

Le busca pelea: 3 - 19

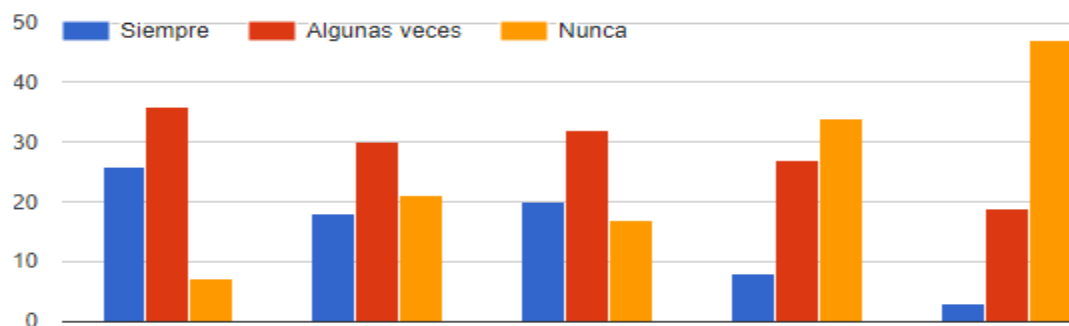


Figura 13: Estudiantes de grado 8° y 9° que expresan las formas de manejar una situación de conflicto

Los estudiantes manifiestan que, a la hora de manejar un conflicto, ven al docente como:

Alguien a quien pueden acudir para que les ayude: 21 – 29

Se ponen bravos y no ayudan: 7 – 14

Escuchan y ayudan: 30 – 27

Los llevan a coordinación: 29 – 24

Hacen anotación en el observador: 26 – 26

Citan acudiente: 26 – 22

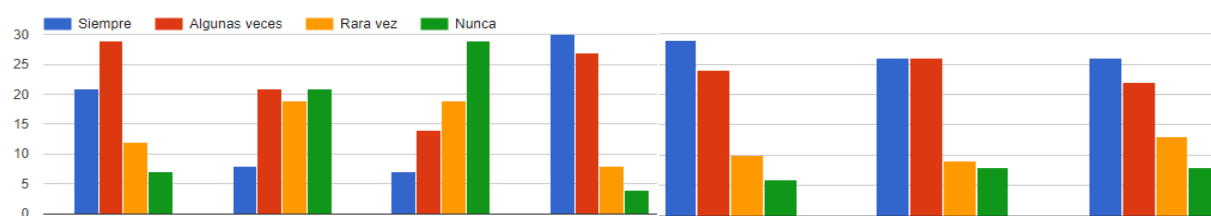


Figura 14: Estudiantes de grado 8° y 9° que expresan cómo ven al docente a la hora de manejar una situación de conflicto

Para manejar los conflictos de manera pacífica, los estudiantes sugieren:

Diálogo

Talleres de convivencia para estudiantes con problemas de convivencia

Manejo de vocabulario no ofensivo

Talleres sobre manejo del conflicto: obras de teatro, foros, charlas, videos

## Fomento del trabajo en equipo

Con la aplicación del autodiagnóstico, es importante destacar algunos aspectos significativos para la investigación:

- Hay ciertas situaciones de convivencia por mejorar, tales como: el rechazo entre compañeros, las agresiones verbales y/o físicas, las amenazas, las burlas y la indisciplina en clases; aunque no son una constante o una tendencia generalizada.
- Los estudiantes tienen claro que el colegio es una alternativa para su formación y para su proyección en su vida futura.
- La necesidad de implementar ciertas estrategias que conlleven a un manejo adecuado de situaciones de conflicto, en las cuales los docentes sean dinamizadores de un proceso que sea significativo para los estudiantes.
- La importancia del uso del diálogo para llegar a consensos y el apoyo de un tercero para la solución pacífica.

### **4.4.2. Círculo de la Palabra.**

Se utiliza la técnica de círculo de la palabra para generar un acercamiento y comunicación asertiva con estudiantes del ciclo IV y los docentes de la jornada tarde con el propósito que se planteen propuestas a implementar con los estudiantes, según el objetivo propuesto para esta investigación. El círculo de la palabra son reuniones que realiza la Comunidad Mhuysqa de Cota en Galilea, territorio sagrado donde se reúnen en malocas para compartir con actividades y los círculos de la palabra. Según (Correa Geraldine, 2013, pág. 2) “los círculos de la palabra son reuniones en las que participan los abuelos (hombres y mujeres indistintamente), comuneros y personas interesadas en los saberes que allí

se tratan (que no necesariamente pertenecen a la comunidad). Dentro de estos círculos son los abuelos los que dan la palabra; esto es, hablarles a los participantes sobre las experiencias de vida que ellos han tenido en relación a su institución como personas, Mhuysqas, Indígenas, hombres o Mujeres y como portadores de la sabiduría, entre otros”

Para el desarrollo de este proceso con los estudiantes, se conformaron grupos de estudiantes con quienes se trabajaron las siguientes preguntas: (ver anexo E)

¿Cómo suele actuar cuando tiene una situación de conflicto?

¿Qué conflictos suelen presentarse entre compañeros?

¿Qué sugiere trabajar en el colegio para tratar este tema?

En un primer momento fue un poco difícil lograr que los estudiantes empezaran a participar frente a la primera pregunta que se les hizo, pero luego de unos minutos en los que se introdujeron en la temática, tuvieron confianza y se pudo desarrollar la actividad con buenos aportes. De esta manera, frente a la primera pregunta manifestaron que ellos actuaban dependiendo de cuál era el conflicto porque había veces que por hacer burlas o bromas, creyendo que estaban jugando terminaban generando discusiones que conllevan a la agresión, a los insultos y las ofensas, al no controlarse para llegar a esos extremos; además ellos enfatizaban en el hecho que cuando han estado en esa situación o alguna parecida, los compañeros a su alrededor los incitan, los empujan para enfurecerlos o los retan para que se dé la pelea. Por otra parte, ellos reconocían que muchos de los conflictos que se presentaban entre ellos era por situaciones tontas como dejarse creer por lo que le dicen sus compañeros en contra de otros, o porque al cruzarse se rosaron y creían que los estaban empujando, o mirando mal y al mismo tiempo también decían que a veces aprovechaban esas oportunidades para buscarle problema al otro porque les cae mal. Algunos estudiantes manifestaban que no se dejaban provocar por otros, que eran muy tontos los que lo hacían y que no le debían prestar importancia a eso.



En cuanto a las situaciones de conflicto que se suelen presentar entre compañeros, las que más destacaron: las ofensas, los rumores, las burlas, porque se caen mal, los retos, por el novio o la novia y por sus actitudes.

Por último, los estudiantes manifestaron que, para trabajar la temática, sería muy bueno que se realizaran salidas pedagógicas en donde puedan interactuar y compartir; además sugirieron que cuando se trabajen talleres no se utilice tanto la guía para desarrollarla en forma escrita, sino actividades lúdicas y prácticas que los motive a imaginar, crear, actuar, bailar y divertirse. En este sentido algunos pidieron que los docentes sean mediadores, que les permitieran proponer y desarrollar actividades y que no sólo se maneje el punto de vista de ellos.

En la indagación con docentes sobre sugerencias que ellos plantean para el fortalecimiento de la convivencia en el colegio, propusieron el trabajo de talleres a estudiantes por parte de orientación; que los estudiantes sean protagonistas de las actividades a desarrollar; el trabajo de la escucha y el diálogo para mejorar los canales de comunicación y actividades prácticas sobre solución de conflictos. (ver Anexo F)

Luego del análisis del autodiagnóstico y del círculo de la palabra, se pueden destacar 3 aspectos relevantes que dan luces para el planteamiento de las categorías y unidades de análisis para la fase de implementación:

En primera instancia, los problemas en la Convivencia. Cabe destacar que estas situaciones no son generalizadas en el colegio, pero si es importante tenerlas en cuenta porque son problemas latentes que, si no se manejan, se pueden profundizar; además que es la recomendación que hace el documento sobre

deserción escolar, “Caracterización de las 100 Instituciones Educativas Distritales que Evidencian Alta Deserción Escolar”, consultado en los antecedentes del problema.

Las problemáticas de convivencia más destacadas son:

- Indisciplina en algunas clases
- Burlas entre estudiantes, de estudiantes hacia docentes y al contrario
- Violencia directa: verbal y física
- Murmuraciones
- Incitación a las peleas

Un segundo aspecto son las formas como los estudiantes manejan los conflictos:

- No le dan importancia a la situación
- Buscan dialogar, pero a veces se empeora la situación
- Buscan la ayuda de un docente, pero en algunas ocasiones no median en la situación de conflicto
- Llegan a la violencia directa: verbal o física

En tercer lugar, surgieron ciertas sugerencias:

- Intervención de mediadores, para no escalar el problema
- Intervención oportuna y eficiente
- Uso del diálogo y la escucha
- Realización de talleres con actividades lúdicas y prácticas
- Manejo de vocabulario no ofensivo

## 4.5. Categorías de Análisis

A partir del análisis de los resultados del autodiagnóstico, de las reuniones de los círculos de la palabra y del marco teórico, surgieron las siguientes categorías de análisis:

**Tabla 1.** Categorías de análisis

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	UNIDADES DE ANÁLISIS
Diálogo	Empatía	Reconocimiento del otro
	Creatividad	Cambio en las formas de comunicarse
Transformación de Violencias	Violencia directa Violencia estructural Violencia cultural	Cambio en la forma de manejar un conflicto

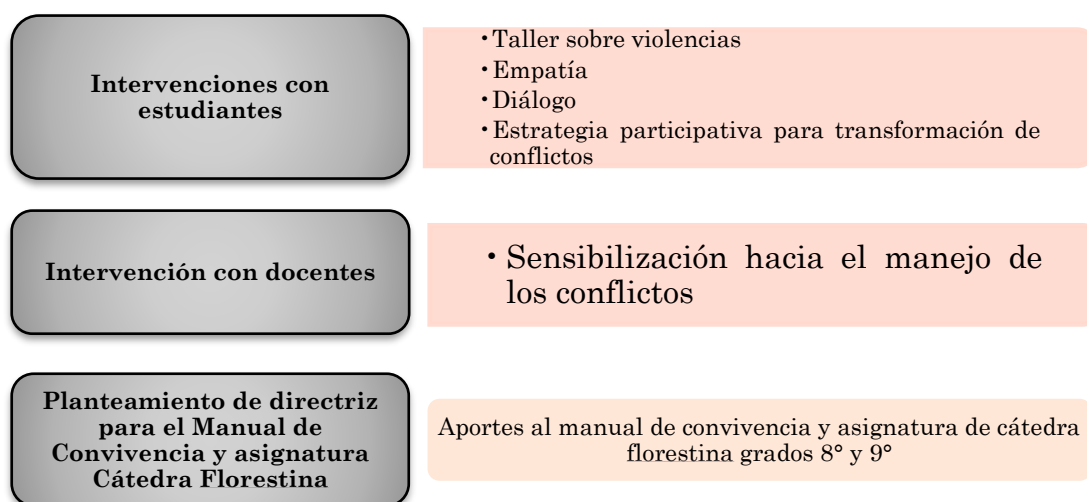
Fuente: Elaboración propia.

## 5. CICLOS DE INTERVENCIÓN

### 5.1 Diseño de la Intervención

A partir del planteamiento de las categorías de análisis, se organiza la propuesta de intervención, la cual cuenta con 3 fases, que se muestran con claridad en la siguiente figura: (ver anexo G)

Figura 15: Propuesta de intervención



Fuente: Elaboración propia

El proceso de intervención se desarrolló en los meses de septiembre, octubre y noviembre, según se evidencia en el Anexo H, por medio de talleres elaborados por el grupo IAP para trabajar en las clases de la asignatura de cátedra florestina; así como generar el momento de reunión con los docentes con el objetivo de realizar el proceso de sensibilización sobre el manejo de los conflictos de forma pacífica y se involucren como soporte fundamental con los estudiantes mediadores por la paz. De este proceso se generaron los insumos para el manual de convivencia y aportes al plan de estudios de la cátedra florestina ciclo IV, tal como se planteó en la propuesta de intervención.

El cronograma para el desarrollo de la intervención fue el siguiente:

**Tabla 2** Cronograma para el desarrollo de la intervención

Actividad	Sept.			Oct			Nov	
	11 - 15	18 - 22	25 - 29	2 - 6	9 - 13	17 - 20	23 - 27	30 - 7
Taller sobre violencias	■							
Taller sobre empatía		■						
Taller sobre el diálogo				■				

Círculos de palabra con estudiantes y docentes que desarrollaron talleres			
Planteamiento de propuesta para transformación de conflictos			
Desarrollo de propuesta: manejo de situaciones de conflicto, en las horas del descanso			
Participación en el día de la prevención (semana cultural)			
Círculos de palabra con estudiantes y docentes			
Sensibilización a docentes			
Aportes para el Manual de Convivencial y cátedra florestina ciclo IV			

Fuente: Elaboración propia.

### 5.1.1 Intervención con estudiantes

Fase en la que se desarrollan los talleres planteados con estudiantes para sensibilización sobre las violencias; el trabajo sobre la empatía, no violencia y transformación; desarrollo de la habilidad del diálogo y por último, el planteamiento de la estrategia participativa para la transformación de conflictos.

Se planteó la aplicación de 3 talleres fundamentales para que los estudiantes tengan conocimiento y adquieran habilidades sobre el proceso de mediación, sus funciones y participación para la transformación de los conflictos de manera pacífica. Por consiguiente, se elaboraron guías sobre violencias, manejo de la empatía y el diálogo, las cuales contienen una propuesta de trabajo que los docentes del proceso comparten con los estudiantes: referentes teóricos que ayudan a la profundización de la temática; actividades de entrada que introducen a los estudiantes con la temática; sugerencia de actividades lúdicas y prácticas, tales como: análisis de casos,

representaciones, videos cortos, actividades de aplicación en el contexto, entre otras para terminar en la generación de un debate, reflexión, evaluación, conclusiones y sugerencias.

El taller sobre violencias (ver Anexo I) tiene como referente teórico los postulados de Johan Galtung, (1998) los cuales se expusieron a los estudiantes a manera de introducción al tema y de guía para plantear el objetivo de desarrollar en ellos habilidades para el proceso de mediación. Por ende, se sensibilizó con dos actividades en donde a los estudiantes se les hizo reflexionar frente a situaciones habituales que pueden o no generar violencia directa, al mismo tiempo analizar cómo y por qué se dio la situación para luego plantear opciones y/o alternativas para la misma escena. Por último, se abrió espacio a la socialización de cada grupo y la generación de debate frente a las diferentes opciones de manejar las situaciones.

El taller de empatía (ver Anexo J) se enfocó en el manejo de emociones frente a análisis de casos significativos para los estudiantes, de tal manera que ellos vivenciaran cómo se sentirían si... Luego, por medio de representación un estudiante debía expresar cómo se sentía y qué pensaba sin expresarse verbalmente; los compañeros tenían que averiguar por medio de preguntas lo que su compañero les expresaba.

El taller sobre el diálogo (ver Anexo K) priorizó principalmente la comunicación asertiva como una posibilidad para hacer que la persona con quien se está hablando se sienta segura e importante porque se le va a escuchar evitando juzgarle, evaluarle, despreciarle o criticarle; de ser consciente frente a las palabras que utiliza, la forma que las utiliza, cuál es el mensaje que quiere transmitir y cómo lo interpreta el otro. Además, se exalta la necesidad de expresar las emociones de forma

positiva y del control de las mismas para evitar posibles situaciones de violencia. El taller también sugiere la proyección de diferentes videos pertinentes al tema, para generar análisis, reflexión y apropiación de la temática.

Por otra parte, en la jornada tarde se desarrolló el día de la prevención con el cual se sensibilizó a los estudiantes frente a uso de sustancias psicoactivas, alcoholismo, enfermedades de transmisión sexual, embarazos en adolescentes, entre otras temáticas; fue así como en este día los mediadores para la paz presentaron la propuesta de transformación de conflictos. (Ver Anexo L).

Involucrar a los estudiantes en aspectos que tienen que ver con ellos, les da la oportunidad de desarrollar diferentes habilidades, de explorar todo su potencial para el beneficio propio y el de los demás, de ser líderes, con propuestas innovadoras y creativas; esta premisa la comparte (Páez et al) en su investigación “La Mediación como Alternativa para la Resolución de Conflictos en Contextos Educativos”, quien defiende la propuesta de mediación entre jóvenes como una alternativa eficiente de resolución de conflictos que a través del fomento de valores y de un buen manejo del liderazgo, genere en la prevención de la violencia escolar, en un impacto positivo hacia su entorno a través del desarrollo de una escucha activa y fomento de valores como el respeto y la tolerancia, entre otros.

### **5.1.2 Intervención con docentes**

Se desarrolló un taller para sensibilización hacia el manejo de los conflictos, de tal manera que sean guía y apoyo a los mediadores para la paz. Se realizó la socialización de la propuesta, y se

propuso el análisis de un caso con el cual los docentes debían plantear su manejo frente a la situación (ver anexo M).

Los docentes se mostraron interesados en el análisis del caso, se generó discusión frente a las diferentes alternativas de manejo, entre ellos mismos se hacían claridades, correcciones, se apoyaron para buscar la mejor opción teniendo en cuenta el debido proceso y el conducto regular y se enfatizó en la importancia del uso del diálogo y la mediación.

Los docentes son parte fundamental en el proceso de transformación de conflictos y aunque los mediadores son los estudiantes, es necesario el apoyo y la dirección de los primeros. En esta línea, las hermanitas Dallos y Mejia (2012) proponen su investigación “Resolución de Conflictos desde las Competencias Ciudadanas con Estudiantes del Grado Noveno del Colegio Nuestra Señora de la Anunciación de Cali”, donde destacan lo importante que los docentes asuman el trabajo de la formación ciudadana para la promoción de la paz y la convivencia, la formación en habilidades sociales para que el estudiante desde su realidad asuma de forma asertiva las problemáticas que se le presenten.

### **5.1.3 Ajustes y modificaciones al manual de convivencia y aportes al plan de estudios de la asignatura Cátedra Florestina del ciclo IV**

Elaboración de un documento escrito sobre transformación de conflictos, teniendo como insumos la implementación y resultados de esta investigación, como aporte para el Manual de Convivencia del Colegio y el plan de estudios de la asignatura de cátedra florestina en el ciclo IV.



## **6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **6.1 Análisis de Resultados**

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación a manera de descripción de los momentos acordados, teniendo en cuenta las categorías de análisis, la propuesta de intervención y los objetivos propuestos.

#### **6.1.1 Procedimientos abordados por los estudiantes para el manejo de los conflictos**

En este aspecto el grupo IAP realizó un autodiagnóstico con los mismos estudiantes del ciclo IV y se aplicó la técnica del círculo de palabra con estudiantes y docentes para tener la percepción de éstos sobre la convivencia del colegio, los procesos de resolución de conflictos que ellos manejan y la forma de prevenirlos.

De este proceso se plantearon aspectos importantes para el desarrollo de la investigación frente a situaciones de convivencia por mejorar, la necesidad de implementar la propuesta de transformación de conflictos con la intervención de mediadores y teniendo como estrategia el uso del diálogo, para lo que se generaron las categorías de análisis y la propuesta de intervención.

#### **6.1.2 Estrategia participativa de transformación pacífica de los conflictos**

##### **6.1.2.1 Intervención con estudiantes.**

En este momento se realizaron y aplicaron 3 talleres con los estudiantes del ciclo IV sobre: la violencia, la empatía y el diálogo, principios fundamentales que Galtung (1998) propone en un trabajador de paz, como habilidades que debe manejar para una solución asertiva de los conflictos.

Con la aplicación de los talleres se evidenciaron ciertas dificultades y fortalezas que se discriminan a continuación, según Anexo N.

**Tabla 3** Dificultades y fortalezas halladas en la aplicación de los talleres a estudiantes

Dificultades	Fortalezas
Grupos con dificultades de disciplina, con falta de hábitos y de falta de concentración.	En la medida que se desarrollaron actividades prácticas y significativas, los estudiantes mejoraron en su comportamiento y se empezaron a interesar, motivar y participar
El inicio de trabajo de los talleres fue difícil porque a los estudiantes se les notaba prevenidos, sin ánimos de participar, compartir, socializar y menos trabajar en equipo.	La pertinencia de los talleres y la metodología de trabajo debido a que los estudiantes se sienten parte del proceso, hacen sugerencias, replantean actividades y generan discusión, e inquietud en la manera de querer manejar los conflictos.
Se evidencia en muchos estudiantes que cuando se les da la posibilidad de participar, son temerosos e inseguros para expresarse, prefieren quedarse callados, en algunos por el temor a las críticas y burlas de sus compañeros.	Se nota buena disposición en un gran número de estudiantes para ser mediadores para la paz.
Pesimismo y apatía en algunos estudiantes para involucrarse en el desarrollo de la propuesta	Se evidencia en estudiantes habilidades y motivación para hacer un buen proceso de manejo de los conflictos
El tiempo es muy corto para poder desarrollar las diferentes actividades, teniendo a veces que dejar discusiones, intervenciones o propuestas inconclusas.	Se han generado cambios en las actitudes y comportamientos de algunos estudiantes.

Fuente: Elaboración propia.

Luego de la aplicación de los talleres, se inició el proceso de la parte práctica (ver Anexo Ñ); de acuerdo con el grupo IAP, se decidió que voluntariamente los estudiantes se propusieran para ser mediadores para la paz, con el ánimo de encontrar compromiso, responsabilidad, motivación, seriedad y empoderamiento a la hora de la intervención. Fue así como se conformó un grupo de 14 personas, a quienes se les realizó un taller especial sobre transformación de conflictos según el

método transcend de Galtung (2003) y del cual se generó un formato – acta que se debe diligenciar en cada intervención (ver Anexo O).

Al mismo tiempo, con el equipo de trabajo IAP: los 14 estudiantes, los docentes acompañantes y la investigadora, se acordó que las intervenciones se realizarían en las horas del descanso, en el auditorio del colegio y se conformaron 7 grupos de 2 estudiantes para la asignación de los casos. En cada participación se tenía el apoyo de la investigadora, como guía y asesora para que el proceso se cumpliera según los lineamientos planteados y se lograra el objetivo propuesto: la transformación de los conflictos por medios pacíficos haciendo uso del diálogo como herramienta principal de la actividad. (ver Anexo P)

Con la implementación de estas sesiones prácticas, se hizo una evaluación teniendo en cuenta dificultades, fortalezas y sugerencias, como se muestra en el Anexo Q:

Dificultades:

- A los estudiantes mediadores para la paz les es complicado cumplir con el paso a paso de la técnica, de tal manera que los involucrados tengan claro el procedimiento, lo asuma, acepte y haya la convicción de la concertación pacífica.
- En ciertos momentos permiten que alguna de las partes se empodere, imponiéndose sobre la otra.
- Por momentos tienden a mostrar preferencia por alguna de las partes en conflicto.
- Se les dificulta hacer sugerencias a las partes para llegar a la concertación

- Hasta cuando están en el proceso dimensionan las complicaciones para lograr consenso entre las partes debido a sus emociones, sentires e intereses.

#### Fortalezas

- Los mediadores para la paz asumieron con responsabilidad y compromiso las sesiones y la importancia de su rol para generar acuerdos y compromisos voluntarios entre las partes.
- Se empoderaron de su rol de trabajadores de paz y se lo hicieron ver a las partes en conflicto, de tal manera que los últimos asumieron con seriedad su liderazgo y propuesta.
- Se empoderaron como mediadores e hicieron buenos aportes

#### Sugerencias

- Continuar con el trabajo de talleres prácticos que ayuden a los mediadores para la paz a fortalecer sus conocimientos y adquirir experiencia.
- En las horas de descanso realizar actividades prácticas con los estudiantes que les generen la reflexión sobre una convivencia pacífica.
- Un espacio especial para el trabajo práctico.

Por otra parte, se indagó con varios estudiantes que tuvieron una situación de conflicto y en la que intervinieron los mediadores para la paz, sobre el impacto del proceso con 3 preguntas orientadoras, con las cuales se evidencia que ellos están asimilando que es mejor manejar los conflictos de manera pacífica, que no generen en violencia y que se utilice el diálogo como la mejor forma de mediación:

1. ¿Cómo le pareció el proceso?
2. ¿Qué aprendizaje le dejó?
3. ¿Tiene sugerencias de mejora?

#### Estudiante 1

1. Pues el proceso que se realizó fue bueno y aporta con el manual de convivencia.
2. Que todo tiene solución; para mi caso fue excelente, pero tuvo mejor éxito en el hecho del diálogo.
3. Nada, así está bien.

#### Estudiante 2

1. Bien porque como usted lo dijo, no todo se resuelve a las peleas sino dialogando.
2. Aprendí a ser honesto y decir la verdad.
3. A mí me pareció que todo estuvo bien, porque todo se resolvió dialogando.

#### Estudiante 3

1. Bien porque nos ayudó a resolver problemas que tenemos; para no tener conflictos con los demás y para que ese problema que hubo no se fuera a agrandar más.
2. Pues me dejó que uno no debe de pelear ni afuera del colegio ni en ninguna otra parte, que los problemas se solucionan es hablando no a los golpes. Ahora me llevo bien con mi compañera.
3. Que cuando uno hablaba los mediadores se la pasaban criticando y eso no se debe hacer porque estábamos era solucionando y no que fueran a criticar.

#### Estudiante 4

1. Pues la verdad, la verdad pues con ella si, la china todavía me odia y no se ha hecho nada de lo que habíamos acordado; porque las compañeras dicen que si tiene la oportunidad se pelearía conmigo, pero no ha pasado nada.
2. Pues que yo no debo reaccionar a los golpes sino dialogar con respeto; igual, a mí me sirvió el proceso porque así me acostumbré que no tengo que pelear con nadie a los golpes.
3. Que hablen con ella.

#### Estudiante 5

1. Bien porque se llega a una forma de conciliar a una falta grave y así se llega a unos acuerdos y se arregla el problema.
2. Que debo aprender a respetar y acatar las órdenes que me dan.
3. No, me pareció bien el proceso. Si valió la pena y cumplir.

#### Estudiante 6

1. Bien porque uno soluciona los problemas, porque es mejor solucionar así.
2. Que uno no tiene que creerse los chismes de los demás.
3. Nada

#### **6.1.2.2 Intervención con docentes.**

De este proceso es bueno destacar ciertos aspectos relevantes:

- Para los docentes es claro el uso del diálogo entre los estudiantes en el momento de manejar el conflicto
- Destacan la importancia de las acciones pedagógicas significativas como forma de reflexión y sensibilización frente a los errores cometidos.
- La realización de la debida reflexión a los estudiantes que, aunque no se hayan involucrado, hayan observado la situación.
- Los docentes tienen pendiente el conducto regular y debido proceso, pero a la hora de su aplicación se omiten detalles que pueden generar en que el conflicto se fortalezca y sea más difícil de manejar porque se hace uso de algún tipo de violencia directa.
- Surgieron sugerencias interesantes como: el uso de la técnica del círculo de palabra en donde los mediadores comenten su experiencia a los docentes; el desarrollo de actividades prácticas significativas sobre los valores institucionales; involucrar como mediadores a estudiantes que hayan generado o se hayan involucrado en situaciones de conflicto.
- Continuar con la planeación de más talleres de intervención con docentes para fortalecer la estrategia y si fuera posible, con personas expertas a la temática.

### **6.1.2.3 Propuesta de ajustes y modificaciones al manual de convivencia y al plan de estudios de la Cátedra Florestina en el ciclo IV.**

En el desarrollo de ésta se destacan los siguientes aspectos: (ver Anexo R)

1. Se plantea el referente teórico, según la Teoría del Conflicto de Johan Galtung, (1998).

2. Se hace un aporte al Plan de estudios de Cátedra Florestina desde la Teoría de Conflictos, para que a los estudiantes del ciclo IV se les trabaje transformación de conflictos con las temáticas: violencias, empatía, diálogo y desarrollo práctico de la propuesta.
3. Se tiene un grupo focal de mediadores para la paz con quienes se empezó a hacer intervención práctica en las horas de descanso con casos de conflictos de estudiantes; de tal manera que se pusiera en práctica lo planteado en los talleres desarrollados con ellos.

En este proceso es importante el acompañamiento de los docentes como dinamizadores y guías en el logro de una transformación pacífica del conflicto; para lo cual se hace necesario la implementación de talleres prácticos, con las mismas temáticas de los estudiantes, y así los docentes adquieran las herramientas necesarias para el manejo de los conflictos.

4. Para los protocolos de atención y seguimiento a situaciones tipo I, II y III se discrimina la transformación pacífica de los conflictos a través del proceso de mediación con un diagnóstico, un pronóstico y un modelo de intervención y la generación de un acta en la cual también se estipulan las acciones pedagógicas, los compromisos y el seguimiento del cumplimiento de los mismos.
5. En el conducto regular relacionado con la convivencia, se incluye el proceso de transformación pacífica de los conflictos antes que la situación se dirija por parte de coordinación o se remita al comité de convivencia de la jornada.



## 6.2 Conclusiones

Desde el rastreo bibliográfico se evidenció que la implementación de un proceso de mediación y de manejo de los conflictos es eje fundamental para los colegios, en la medida que se involucra al docente como formador, líder y dinamizador de las prácticas convivenciales; a su vez, se incita a los estudiantes para que sean actores activos, fortaleciéndoles el fomento de valores, las buenas relaciones interpersonales y formación en liderazgo de tal manera que sean capaces de manejar asertivamente sus conflictos y de ayudar a otros en la misma dinámica.

Con la premisa anterior, el grupo IAP planteó implementar una estrategia de resolución de conflictos como una alternativa para mejorar los procesos convivenciales de los estudiantes de la jornada tarde, la cual se trabajó con los estudiantes de los grados 8° y 9° a través de talleres que ayudaron en el fortalecimiento de habilidades y adquisición de conocimientos sobre resolución de conflictos, para luego llegar a la parte práctica, con intervenciones de los mediadores para la paz en manejo de casos que se realizaron en las horas de descanso. Se evidenció que si es necesario y conveniente la aplicación de esta técnica entre los estudiantes, quienes tienen la cultura de afrontar los conflictos de manera inadecuada, lo que en muchas ocasiones genera en violencia y con esta investigación surge la posibilidad de hacer un cambio de la cultura de la violencia por la cultura de la paz, teniendo como herramienta principal el uso del diálogo.

El uso del autodiagnóstico y de la herramienta del círculo de la palabra como instrumentos para la recolección de datos fueron muy pertinentes debido a que los estudiantes se involucraron en el proceso, se sintieron con libertad para expresar su sentir y puntos de vista; de igual manera, los docentes sugirieron aportes muy valiosos. De esta etapa se generó el plan de trabajo a desarrollar

para el ciclo IV y las categorías de análisis: el diálogo como estrategia de trascendencia de conflictos y la transformación de las violencias en mediaciones pacíficas.

La propuesta de intervención permitió plantear un trabajo de transformación de conflictos con estudiantes del ciclo IV teniendo en cuenta los postulados de Johan Galtung (1998) y su teoría del conflicto; de esta manera, con el grupo IAP se desarrollaron las temáticas de las violencias, el manejo de la habilidad de la empatía y del diálogo como formas de comprender al otro para buscar alternativas ingeniosas y novedosas que generen en soluciones pacíficas. Luego, se continuó con la implementación del trabajo práctico en el que los mediadores para la paz tuvieron la experiencia de liderar un proceso de mediación con situaciones reales, a enfrentarse a compañeros que llegan cargados emocionalmente, lo que les genera retos en la búsqueda de una manera de manejar el conflicto para luego persuadir con acuerdos que satisfagan a las partes, siendo importantes las acciones de reparación. De este proceso se formó un grupo base de mediadores para la paz de 14 estudiantes.

Se generó un documento de ajustes a los protocolos del manual de convivencia que da claridad a aspectos a desarrollar en el debido proceso, cuando se presentan situaciones de convivencia tipo I, II, III de tal manera, que la transformación de los conflictos sea una opción antes que el proceso sea tratado en coordinación y/o en el Comité de convivencia de sede; además se propone complementar el plan de estudios de la Cátedra Florestina en el ciclo IV, buscando que los estudiantes adquieran la cultura de la resolución pacífica de los conflictos e impacten a la demás comunidad educativa. (Ver Anexo T).

### **6.3 Recomendaciones**

Es fundamental la continuidad con el desarrollo de talleres para estudiantes y docentes que ayuden a fortalecer los procesos de manejo y transformación de conflictos; estos talleres deben ser dinámicos, participativos, en los que los involucrados se sientan actores principales y adquieran compromiso y empoderamiento con el proceso.

Se hace necesario buscar un espacio adecuado para los procesos de mediación, donde los estudiantes lo tomen como propio, y que sea un lugar para frecuentar en el momento que se necesite.

Es importante generar un círculo de la palabra entre los mediadores para la paz y los docentes para un compartir de saberes, socialización de experiencias y búsqueda de aportes significativos para fortalecer el proceso.

Desde el Comité de Convivencia Institucional se hace necesario liderar el proceso para que la propuesta de transformación de conflictos se implemente en toda la institución, teniendo en cuenta los aportes y sugerencias que se puedan generar con la mirada de los demás docentes y estudiantes.

Es importante abrir un espacio mensual que permita realizar una evaluación del proceso con sus fortalezas, dificultades, oportunidades y amenazas y la planificación que se haga necesaria.

Se hace necesario trabajar la propuesta de Transformación de Conflictos con los demás miembros de la comunidad educativa que no se involucraron en esta investigación.

#### **6.4 Aprendizajes Pedagógicos de Gestión y Administración**

Con el desarrollo del proyecto, se gestionó un rubro económico para este año, con el cual se diseñaron pendones y plegables los cuales dan un mensaje claro de la esencia del mismo y lo publicita con toda la comunidad educativa. Adicionalmente, se planteó el proyecto de inversión de convivencia para el próximo año, el cual ya cuenta con recursos para su continuidad.

Con la propuesta de investigación se participó en el Foro Institucional realizado el 28 de julio y en el Foro Local el cual se llevó a cabo el 30 de agosto, (ver Anexo S) siendo una experiencia enriquecedora debido a que hubo equipo de trabajo con los docentes de la jornada tarde frente a aportes y sugerencias para la parte de intervención del proyecto; además de evidenciar que la propuesta desarrollada es un cuestionamiento constante en diferentes instituciones educativas. Igualmente, se participó en la jornada de la prevención en la cual los mediadores para la paz presentaron su proyecto a los compañeros de la jornada y les generaron la inquietud de replantear la idea del uso de la violencia cuando se les presenta un conflicto; en este evento se notó el empoderamiento de los estudiantes y la dinamización de los docentes.

Igualmente, hubo liderazgo por parte de la investigadora en cuanto a lograr la convicción de los estudiantes y docentes en la aplicación de la propuesta como un proceso eficiente frente a la mitigación de la violencia en el momento de una situación de conflicto y la búsqueda de soluciones creativas y novedosas que generen en transformación y trascendencia.

Se logró consolidar un grupo base de 14 mediadores para la paz, con quienes se garantiza la continuidad del proyecto en el próximo año.

## BIBLIOGRAFÍA

- Actividades para desarrollar la empatía de los niños. (s.f.). Obtenido de Hacer Familia: <http://www.hacerfamilia.com/ninos/noticia-actividades-desarrollar-empatia-ninos-20150610131311.html>
- Balcazar, F. (2003). Investigación Acción Participativa (IAP): Aspectos conceptuales y dificultades de implementación. *Fundamentos en humanidades*, 59 - 77.
- Barragán Torres Xiomara, P. A. (2012). Propuesta para la Resolución de Conflictos en una Institución Educativa Pública de Bucaramanga. Tesis de Grado. Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga.
- Bausela, E. (2004). La Docencia a través de la investigación - Acción. *Revista Iberoamericana de Educación*.
- Bravo Silva Marcela Alejandra, Silva Durán Claudia Andrea. (2014). Percepción que los Docentes le Atribuyen a la Mediación escolar sobre la Violencia y Resolución de Conflictos. Tesis de Grado. Universidad Academia de humanismo Cristiano. Santiago.
- Calderón Concha, P. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista paz y conflictos*, 60 - 81.
- Calderón, I. (2011). La Mediación en la Resolución de Conflictos en los Contextos Escolares. *Acción Pedagógica*, No. 20, 42 - 57.
- Chaux Enrique, Lleras Juanita, Velásquez Ana María. (2004). Competencias Ciudadanas: de los Estándares al Aula: Una propuesta de Integración a las Áreas Académicas. Bogotá: Ministerio de Educación de Colombia, Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Psicología y Centro de Estudios socioculturales e Internacionales, Ediciones Uniandes.
- Correa Geraldine, J. J. (2013). Valor educativo de las prácticas de oralidad en los círculos de la palabra de la comunidad indígena mhuysqa de cota. Bogotá.
- Dallos Santos Clara Patricia, M. G. (2012). Resolución de Conflictos desde las Competencias Ciudadanas con Estudiantes de Grado Noveno del Colegio Nuestra Señora de la Anunciación de Cali. Tesis de Maestría. Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira: Disponible: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/3011/30369D147.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Consulta: [2016, junio 5].

- D'Angelo Luis A., Fernandez Daniel R. (2011). Clima, Conflictos y Violencia en la Escuela. Ministerio de Educación de Argentina, Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia - UNISEF, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales - FLACSO.
- De Souza Barcelar, L. (s.f.). Competencias Emocionales y Resolución de Conflictos Interpersonales en el Aula. Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Dinámica de asertividad. (s.f.). Obtenido de You Tube: : <https://www.youtube.com/watch?v=paZwVOv385E>
- El paraguas de la asertividad. (s.f.). Obtenido de You Tube: <https://www.youtube.com/watch?v=NKhF7TkLdhU>
- Estilos de comunicación. (s.f.). Obtenido de You Tube: <https://www.youtube.com/watch?v=Os-Yfp4YXnI>
- Galtung, J. (1995). Paz por medios pacíficos. Bilbao: Gernika Gogoratuz.
- Galtung, J. (1998). Tras la Violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia. Bilbao: Gernika Gogoratuz.
- Galtung, J. (2003). Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización. Bilbao: Gernika Gogoratuz.
- Historia del colegio. (s.f.). Obtenido de Historia del colegio: <http://laflorestasur.webcindario.com/historia.html>
- <http://laflorestasur.webcindario.com/historia.html>. (s.f.). Obtenido de <http://laflorestasur.webcindario.com/historia.html>.
- Hueso García, V. (2000). Johan Galtung: La transformación de los conflictos por medios pacíficos. Cuadernos de estrategia, 125 - 159.
- Manual de Convivencia. (2017). Bogotá.
- Ministerio de Educación de Chile. (05 de 06 de 2016). <http://portales.mineduc.cl/usuarios/basica/File/Separata30.pdf>. Obtenido de <http://portales.mineduc.cl/usuarios/basica/File/Separata30.pdf>.
- Muñoz, A. (30 de 8 de 2016). Cómo ser empático. Obtenido de About Español: <https://www.aboutespanol.com/como-ser-mas-empatico-2396529>
- Páez Cala Martha Luz, Roncancio Menjura Diana Marcela, Torres Padilla lynda Dayam, Velásquez Martínez Diana Marcela, González Londoño Andrea Camila. (s.f.). La Mediación como Alternativa para la Resolución de Conflictos en Contextos Educativos. Obtenido de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/961/mediacion%20y%20cuidado%20vinculos.pdf?sequence=1>. [Consulta: 2016, junio 5]

- Pantoja Vallejo, A. (2005). La Gestión de Conflictos en el Aula. Factores Determinantes y Propuestas de Intervención. En S. G. Ministerio de Educación y Ciencia de España, La Orientación escolar en Centros Educativos (págs. 1 - 36). Edigrafos.
- Pereda, Carlos; de Prada, Miguel Angel; Actis, Walter. (2003). Investigación Acción Participativa: propuesta para un ejercicio activo de la ciudadanía. Encuentro de la Consejería de Juventud, (págs. 1 - 26). Córdoba.
- Ramos Flores María Teresa, Ravello Bravo Carmen, Rivera Rojas Sylvia Teresa, Varillas Castillo Marcelino Raúl, Samanez Bendezú Jorge, Morales Levy Susana. (2013). Tutoría y Orientación Educativa. Aprendiendo a Resolver Conflictos en las Instituciones Educativas. Lima - Perú: Ministerio de Educación de Perú, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, Quad graphics Perú S.A.
- Saldaña, M. A. (2016). Diseño Curricular del Énfasis de Educación Media en el Colegio La Floresta Sur, mediante una Estrategia de Gestión Educativa que Viabilice su Fortalecimiento y la Articulación con la Educación Superior .
- Universidad Nacional de Colombia. (2016). Caracterización de las 100 Instituciones Educativas Distritales que Evidencian Alta Deserción Escolar. Bogotá D.C.



# ANEXOS

## Anexo A. Hoja observador del estudiante



COLEGIO "LA FLORESTA SUR" I.E.D.  
 SECRETARIA DE EDUCACION D. C.  
 NIT 830 037 220-5, DANE No. 11100134649  
 Registro ICFES 134429, Resolución 2594 del 13 de marzo de 1997  
 Resolución 1530 del 24 de mayo de 2002, Resolución de No. 0329 del 7 de Febrero de 2008



### OBSERVADOR DEL ESTUDIANTE

TUDIANTE \_\_\_\_\_ CURSO \_\_\_\_\_ JORNADA \_\_\_\_\_ PÁGI \_\_\_\_\_

CHA	TIPO DE FALTA (1,2,3)	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO (ORDINAL SEGÚN MANUAL)	COMPROMISOS	ACCIÓN FORMATIVA	FIRMA DEL ESTUDIANTE	FIRMA DEL ACUDIENTE	NOM DE
24/04		El estudiante tenía que venir al colegio ya que tenía que afrontar la falta de haber saltado la barda y no asistió al colegio pero estaba en la calle	yo Elena Sem me comprometo a que Kaleth me sobe entodo sus actividades			Elena Sem	
03/05		El estudiante evade el día de hoy la clase de religión que se dicta en horario de 5:20 PM A 6:15 PM				Elena Sem	
		<p>Aperto y paitz es un estudiante que falta de un día al colegio y cuando se pregunta no trabaja en clase de papir, no pregunta tareas, no tiene interés en el estudio, es indisciplinado, juega mucho en el salón, se perdió el puntaje.</p>					
Agosto 21		El estudiante encerró en el baño a un compañero, según él porque estaban jugando; lo que no era así. Además encerraron a las señoras guardas.	yo Kaleth me comprometo a mejorar en mi comportamiento	Hacer una tarjeta de disculpas a las guardas y presentar disculpas a Johan Manuel.	Kaleth CASTRO IUNA	Elena Sem	
Octubre 4		El estudiante llegó tarde al colegio; después de las 12:45 p.m.	me comprometo a llegar a tiempo al colegio	Reflexión oral y escrita.	Kaleth	Elena Sem	

## Anexo B. Desarrollo de la investigación con estudiantes de ciclo IV



UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EN CONVIVENCIA



COLEGIO LA FLORESTA SUR IED  
NIT. 830.037.220-5; DANE No. 11100134049  
Registro ICFES 134429; Resolución 2594 del 19 de marzo de 1997  
Resolución 1636 del 24 de mayo de 2002; Resolución de No. 0329 del 7 de Febrero de 2008

## DIARIO DE CAMPO

FECHA: Enero 24, 2017	HORA INICIO:	HORA FINAL:	SITIO: Sala de docentes
TIPO DE ACTIVIDAD: Reunión con docentes de la jornada tarde.			
OBJETIVO: Organizar el plan de trabajo de convivencia para la sede A Jornada Tarde.			
ASISTENTES: Docentes jornada tarde - orientador - coordinadora.			
DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN - HECHOS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización del diagnóstico realizado a los estudiantes y de las reuniones desarrolladas con ellos (tejido de palabra)</li> <li>• Plan de trabajo.</li> </ul>			
ANÁLISIS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se hizo análisis del autodiagnóstico y el tejido de palabra con los estudiantes.</li> <li>• Se acordó trabajar con los estudiantes de ciclo IV, grados 8° y 9° transformación de conflictos.</li> <li>• Con los estudiantes del ciclo III, desarrollar actividades prácticas con fomento valores institucionales</li> <li>• Los estudiantes de ciclo IV realizar trabajo práctico con los estudiantes de los otros cursos: foros- actividades lúdicas-recreativas-</li> </ul>			
REFLEXIÓN CONCEPTUAL			
TAREAS Referente conceptual sobre tejido de palabra y autodiagnóstico.			

## Anexo C. Consentimientos por parte de los padres de familia.

## COLEGIO LA FLORESTA SUR I. E. D.

Resolución N° 2574 del 19 de Marzo de 1997; Resolución N° 1636 del 24 de Mayo de 2002 Resolución N° 329 del 7 de Febrero de 2008  
Codigo DANE N° 11100154049 - NIT 830 037 220-5

Bogotá D.C., julio de 2017  
Señores Padres de Familia  
Cordial saludo

La información que se expone a continuación tiene como finalidad presentar las generalidades de un trabajo de investigación académica que se pretende desarrollar en la institución, en el marco de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la universidad de La Sabana, cursada por la docente Luisa Hernández Rodríguez quien será la persona encargada de la misma. Para dar cumplimiento a este objetivo se intervendrán los grados 6°, 7°, 8° y 9° de la jornada de la tarde, por lo cual se le hace extensiva la invitación a su hijo o hija a participar.

El propósito de este estudio es diseñar una propuesta participativa para cada ciclo, que aporte al fortalecimiento de la convivencia de la comunidad educativa de la sede. A jornada tarde del colegio La Floresta Sur, en donde se involucre a estudiantes y docentes. Estas actividades se llevarán a cabo en el aula de clase dentro del horario habitual. En caso de requerirse tiempo adicional ustedes serán informados previamente. Para fines académicos de la construcción, se recogerán datos a través de grabaciones (audio y video), fotografías, imágenes, dibujos, escritos, como evidencias que posteriormente serán analizadas y presentadas para observar el proceso desarrollado por los niños.

**Confidencialidad:**

El proceso llevado a cabo será estrictamente confidencial. Los datos personales de los niños, así como el material audiovisual en el que aparezcan no serán publicados por ningún motivo o utilizados con fines diferentes, los productos realizados por ellos serán analizados y se presentarán en el informe de manera anónima.

En caso que los padres de familia o acudientes soliciten ver el material realizado por su hijo(a) para su divulgación, éste se entregará de manera digital solo si todos los niños que participaron en su elaboración están de acuerdo en su publicación.

**Participación Voluntaria:**

La decisión de permitir que su hijo o su hija participen en el estudio que aquí se presenta, es estrictamente voluntaria. Si usted o su hijo deciden retirarse en cualquier momento antes de terminar el estudio, no habrá algún tipo de sanción o represalia.

**Preguntas y contactos:**

Si tiene alguna inquietud respecto al estudio presentado en este documento, por favor comuníquese con la coordinadora Luisa Hernández Rodríguez. En caso de que la docente no le brinde la información esperada, puede comunicarse con los docentes de la Universidad de La Sabana, asesores del proyecto Néstor Zambrano y/o Servio Caicedo al correo:

Asegúrese de que todas sus inquietudes han sido contestadas a satisfacción antes de firmar el formulario de consentimiento que se encuentra al final del documento.

**FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO**

Yo Johana Fajardo Rojas he leído y comprendido el procedimiento descrito en el presente documento. De manera voluntaria doy mi consentimiento para que mi hijo(a) Fernanda Fajardo del curso 801 participe en el estudio que aquí se presenta. Lo que implica que participará en varias sesiones de encuestas, entrevistas, talleres y otros. Además, mi hijo(a) realizará trabajos que serán analizados con fines de investigación, por lo que no se divulgará su nombre ni su imagen.

Firma del padre o madre de familia  
Cédula de Ciudadanía  
Teléfono de contacto  
Correo electrónico

Johana Fajardo  
52433216

MARCO AURELIO SALDAÑA V.  
Rector

Luisa Hernández Rodríguez  
Docente Investigadora

## Anexo D. Autodiagnóstico con estudiantes de grados 8° y 9°



**COLEGIO “LA FLORESTA SUR” I.E.D.**

SECRETARIA DE EDUCACION D. C.

NIT. 830.037.220-5; DANE No. 11100134049

Registro ICFES 134429; Resolución 2594 del 19 de marzo de 1997

Resolución 1636 del 24 de mayo de 2002; Resolución de No. 0329 del 7 de Febrero de 2008



Apreciados estudiantes

Te pedimos que respondas con mucho cuidado y en base a lo que piensas y sientes. Sólo nos interesa saber la verdad y tu opinión sincera. No hay respuestas buenas ni malas. Tus respuestas en esta encuesta van a ser privadas y no van a influir en tus notas en el colegio. Sí nos ayudarán a conocer y fortalecer los procesos convivenciales de los estudiantes del colegio.

1. Te sientes rechazado por tus compañeros de curso?
  - a. Muchas veces
  - b. Algunas veces
  - c. Una vez
  - d. Nunca
2. Te has sentido agredido con palabras por tus compañeros de curso?
  - a. Muchas veces
  - b. Algunas veces
  - c. Una vez
  - d. Nunca
3. ¿Te han agredido físicamente tus compañeros de curso?
  - a. Muchas Veces
  - b. Algunas veces
  - c. Una vez
  - d. Nunca
4. Algún compañero del colegio te ha amenazado, ofendido o presionado en el colegio?
  - a. Muchas veces
  - b. Algunas veces
  - c. Una vez
  - d. Nunca
5. ¿Algún compañero del colegio te ha amenazado, ofendido o presionado por internet?
  - a. Muchas veces
  - b. Algunas veces
  - c. Una vez
  - d. Nunca
6. Tú asistes al colegio porque
  - a. Tienes amigos
  - b. Te gusta el colegio
  - c. Te gusta el estudio
  - d. Quieres un futuro mejor
  - e. Te obligan a asistir
  - f. Tienes refrigerio
  - g. No sabes
  - h. Otro, ¿Cuál? \_\_\_\_\_
7. ¿Hay una sana convivencia en el salón de clase?
  - a. Siempre
  - b. Muchas veces
  - c. Algunas veces
  - d. Nunca
8. ¿Qué situaciones afectan más la convivencia en el salón de clase?

- a. Indisciplina
  - b. Chismes
  - c. Robos
  - d. Burlas entre compañeros
  - e. Burlas de estudiantes a docentes
  - f. Agresiones verbales entre compañeros
  - g. Agresiones físicas entre compañeros
  - h. Agresiones verbales de estudiantes a docentes
  - i. Agresiones físicas de estudiantes a docentes
9. ¿Te sientes seguro dentro del colegio?
- a. Si
  - b. No
10. Cuando tienes un problema convivencial con un compañero (a), ¿cómo lo solucionas?
- a. Hablas con tu compañero (a)
  - b. Buscas a un docente o coordinadora para que te ayude a solucionar
  - c. No le prestas importancia
  - d. Insultas a tu compañero (a)
  - e. Le buscas pelea
- Otro, ¿cuál? \_\_\_\_
11. A la hora de manejar un conflicto, ves al docente como:
- a. Alguien a quien pueden acudir para que les ayude
  - b. Se ponen bravos y no ayudan
  - c. Escuchan y ayudan
  - d. Los llevan a coordinación
  - e. Hacen anotación en el observador
  - f. Citan acudiente
12. ¿Qué sugerencias se tenga en cuenta para que los estudiantes manejen los conflictos de manera pacífica?

## Anexo E. Tejido de palabra con estudiantes para recolección de información



UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EN CONVIVENCIA



COLEGIO LA FLORESTA SUR IED  
NIT. 830.037.220-5; DANE No. 11100134049  
Registro ICFCES 134429; Resolución 2594 del 19 de marzo de 1997  
Resolución 1636 del 24 de mayo de 2002; Resolución de No. 0329 del 7 de Febrero de 2008

## DIARIO DE CAMPO

FECHA: Abril 28, 2017.	HORA INICIO:	HORA FINAL:	SITIO:
TIPO DE ACTIVIDAD: Reunión con estudiantes de ciclo IV para indagar sobre la convivencia en el colegio			
OBJETIVO: Aplicar la técnica de Tejido de palabra para indagar sobre percepción de los estudiantes de la convivencia en el colegio y manejo de conflictos.			
ASISTENTES: Estudiantes ciclo IV - Coordinadora.			
DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN - HECHOS La técnica se enfocó en el desarrollo de 3 preguntas: ¿cómo suelen actuar cuando tienen una situación de conflicto?, ¿qué conflictos suelen presentarse entre compañeros?, ¿qué sugieren se trabaje en el colegio para tratar el tema?			
ANÁLISIS 1. • Ellos actúan dependiendo el conflicto • Por hacer burlas o bromas creyendo que están jugando generan discusión que pueden ocasionar agresiones, insultos, ofensas por no controlarse. • A veces los compañeros a su alrededor los incitan, empujan, retan para pelear. • Reconocen que algunos conflictos son por situaciones tontas por dejarse creer de chismes, por lo que dicen en contra de otros, porque se rozan, y creen que los están empujando o mirando mal • Aprovechan oportunidad para buscar problema a alguien porque a quien les cae mal. • Otros dijeron que no se dejan provocar y no le prestan importancia.			
REFLEXIÓN CONCEPTUAL 2. • las ofensas, los chismes, las burlas, porque se caen mal, los retos por los novios, por sus actitudes. 3. • Salidas Pedagógicas para interactuar y compartir. • Desarrollo de actividades lúdicas y prácticas para crear, actuar, bailar, divertirse, imaginar. • Los docentes sean mediadores • Les permitan proponer y desarrollar actividades.			
TAREAS			

## Anexo F. Tejido de palabra con docentes para recolección de información



UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EN CONVIVENCIA



COLEGIO LA FLORESTA SUR IED  
NIT. 830.037.220-5; DANE No. 11100134049  
Registro ICFES 134429; Resolución 2594 del 19 de marzo de 1997  
Resolución 1636 del 24 de mayo de 2002; Resolución de No. 0329 del 7 de Febrero de 2008

## DIARIO DE CAMPO

FECHA: Mayo 3, 2017	HORA INICIO:	HORA FINAL:	SITIO: Sala de Docentes.
TIPO DE ACTIVIDAD: Reunión con docentes para indagar sobre manejo conflictos, fortalecimiento de la convivencia			
OBJETIVO:			
ASISTENTES: Docentes AT- Coordinación			
DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN - HECHOS Se desarrolló la técnica de tejido de palabra para indagar sobre la temática. Ellos proponen:			
ANÁLISIS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de talleres prácticos a estudiantes, por parte de orientación.</li> <li>• Desarrollo de actividades en donde ellos sean protagonistas.</li> <li>• Manejo de la escucha y el diálogo.</li> <li>• Actividades prácticas para manejo de conflictos - estudio de casos.</li> </ul>			
REFLEXIÓN CONCEPTUAL			
TAREAS Buscar material para desarrollo práctico de los talleres.			

## Anexo G. Organización propuesta de intervención



UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EN CONVIVENCIA



COLEGIO LA FLORESTA SUR IED

NIT. 830.037.220-5; DANE No. 11100134049

Registro ICFES 134429; Resolución 2594 del 19 de marzo de 1997

Resolución 1636 del 24 de mayo de 2002; Resolución de No. 0329 del 7 de Febrero de 2008

## DIARIO DE CAMPO

FECHA: Agosto 15 de 2017	HORA INICIO:	HORA FINAL:	SITIO: Sala de Juntas.
TIPO DE ACTIVIDAD: Reunión con docentes de la Cátedra Florestina.			
OBJETIVO: Revisar la propuesta de intervención.			
ASISTENTES: Docentes dan clase de Cátedra Florestina - Coordinación.			
DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN - HECHOS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>La coordinadora presentó la propuesta de intervención en donde se tiene en cuenta 3 aspectos a desarrollar para lograr los objetivos propuestos:</li> </ul>			
ANÁLISIS			
<ol style="list-style-type: none"> <li>Intervención con estudiantes:             <ul style="list-style-type: none"> <li>trabajo sobre violencias</li> <li>manejo de la empatía, la no violencia y la transformación</li> <li>Uso del diálogo</li> <li>Estrategia para transformación conflictos</li> </ul> </li> <li>Intervención con docentes: sensibilización hacia el manejo de los conflictos</li> <li>Aportes al manual de convivencia.</li> </ol>			
REFLEXIÓN CONCEPTUAL			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se hizo la sugerencia en el trabajo con estudiantes en el manejo de expresiones que no generan en violencia y manejo de la ira.</li> </ul>			
TAREAS			
Realización de la guía para el trabajo de las violencias. Antes de este trabajo, reunimos en 8 días para la organización del cronograma de intervención.			



## Anexo H: Desarrollo del proceso de intervención



UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EN CONVIVENCIA



COLEGIO LA FLORESTA SUR IED  
NIT. 830.037.220-5; DANE No. 11100134049  
Registro ICFES 134429; Resolución 2594 del 19 de marzo de 1997  
Resolución 1636 del 24 de mayo de 2002; Resolución de No. 0329 del 7 de Febrero de 2008

## DIARIO DE CAMPO

FECHA: Agosto 22, 2017.	HORA INICIO:	HORA FINAL:	SITIO: Sala de Juntas.
TIPO DE ACTIVIDAD: Reunión con docentes dan clase de Cátedra Florestina.			
OBJETIVO: Planear el desarrollo de la intervención			
ASISTENTES: Docentes de la Cátedra - coordinación.			
DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN - HECHOS A partir de la propuesta de intervención se generó una propuesta de cronograma para el desarrollo de las actividades:			
ANÁLISIS <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller sobre violencias: 11-15 septiembre. / 18-22 sept.</li> <li>• Taller sobre empatía: 25-29 septiembre. / 2-6 octubre.</li> <li>• Taller sobre el diálogo 9-20 octubre</li> <li>• Tejido de palabra para evaluación trabajo talleres: 17-20 oct.</li> <li>• Planteamiento de propuesta para transformación conflictos: 17-20 oct.</li> <li>• Desarrollo práctico en las horas del descanso (no hay otro momento para hacer la actividad) 23-27 oct / 30-10 nov.</li> </ul>			
REFLEXIÓN CONCEPTUAL <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación día de la prevención 30-10 nov.</li> <li>• Tejido de palabra para evaluación 7-17 nov.</li> <li>• Sensibilización a docentes 7-17 nov.</li> <li>• Aportes para el Manual de Convivencia 7-17 nov.</li> </ul>			
TAREAS Realización de la guía sobre trabajo de violencias.			

## Anexo I. Taller sobre violencias

**COLEGIO “LA FLORESTA SUR” I.E.D.**

SECRETARIA DE EDUCACION D. C.

NIT. 830.037.220-5; DANE No. 11100134049

Registro ICFES 134429; Resolución 2594 del 19 de marzo de 1997

Resolución 1636 del 24 de mayo de 2002; Resolución de No. 0329 del 7 de Febrero de 2008

**MANEJO DE CONFLICTOS - CICLO IV****RESPONSABLES: DORA CORREAL – JAIRO ROMERO - LUISA HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ****TEMÁTICA: LA VIOLENCIA****Actividad 1 (15 minutos)**

Dinámica: Verdadero o falso.

Objetivo: Introducir al grupo en la temática de violencia

Realizar un verdadero o falso en donde los integrantes del grupo deberán posicionarse en uno u otro lugar del salón respondiendo a diferentes consignas que se pueden presentar en el colegio, justificando la opción elegida.

Consignas:

- Nadie tiene por qué mirarme mal
- Los problemas los soluciono yo a mi manera y nadie tiene que intervenir
- Si alguien me busca problema, confronto y respondo
- Acudo al diálogo siempre que se necesita
- A la persona problemática la dejo a un lado y no le presto atención
- En caso de algún inconveniente, acudo a un docente
- El o la que busca ayuda para solucionar un problema, es un sapo

**Actividad 2 (20 minutos)**

Amores y desamores

Los estudiantes se organizan por grupos. Se les entrega una tarjeta con una situación de violencia: física, psicológica, ... Se le pide a cada equipo que discuta la situación y que visualicen cuál es el tipo de violencia, cómo se da la situación y por qué. Luego se les solicita que intenten imaginar una opción alternativa para la misma escena. Luego deberán mostrar las diferentes posibilidades.

**Cierre: debate (15 minutos)**

Se abre un espacio para la reflexión sobre lo trabajado en el taller.

Se fomentará la evaluación del mismo, así como la crítica constructiva a la propuesta realizada.

Conclusiones y sugerencias

**CASO 1**

Dos estudiantes del colegio que estudian en el mismo salón habían tenido roces durante el transcurso del año: se habían ofendido, insultado, se habían hecho burlas y a raíz de todo esto, la situación trascendió del salón y se generalizaron las burlas en el colegio hacia uno de ellos, le tienen apodo ofensivo, los compañeros lo miran y les da risa y hacen comentarios. El caso se había trabajado en Coordinación, en donde se hizo el proceso de conciliación entre ellos, quienes adquirieron unos compromisos y debieron realizar un trabajo pedagógico.

Un día, estando en clase, se presentó una situación entre ellos, lo que no fue informado al docente con el que tenían clase y tampoco fueron a coordinación; se citaron a la hora de salida del colegio para solucionar el conflicto de forma violenta: se agredieron físicamente, fomentando el show pues muchos estudiantes sabían lo que iba a suceder y otros se dieron cuenta cuando iban saliendo del colegio, con estas actitudes le

dieron una mala imagen a su colegio, desconocieron las normas del Manual de Convivencia y la autoridad de los docentes y directivos.

En consecuencia, el caso fue remitido a comité de convivencia, donde se recomendó al Consejo Directivo para uno de los estudiantes matrícula condicional y para el otro, matrícula en observación.

¿Qué opinan de la situación?

¿Qué tipo de violencias se presentaron?

¿Por qué el conflicto se solucionó violentamente?

¿Qué alternativas había para solucionar pacíficamente el conflicto?

## CASO 2

Mariana y Lucía son dos compañeras que acaban de llegar al colegio y estudian en el mismo curso. Un día estando en el salón de clase, Mariana hizo un comentario que no le gustó a Lucía y ésta le contestó ofensivamente, tanta era la ira de las dos estudiantes que, aunque la docente y los mismos compañeros intentaron intervenir en el asunto, ellas se agredieron físicamente: se halaron el cabello y se lastimaron la cara. Con estas actitudes, las estudiantes desconocieron las normas del Manual de Convivencia y la autoridad de los docentes y directivos.

En consecuencia, el caso fue remitido a comité de convivencia, donde se determinó matrícula en observación para las dos estudiantes; aunque era una falta gravísima tipo III, ellas no habían presentado otros problemas convivenciales y su actitud a la hora de la conciliación fue muy asertiva.

¿Qué opinan de la situación?

¿Qué tipo de violencias se presentaron?

¿Por qué el conflicto se solucionó violentamente?

¿Qué alternativas había para solucionar pacíficamente el conflicto?

## CASO 3

Helen, Mary y Ester son estudiantes nuevas en el colegio, ellas son juiciosas, presentan buen rendimiento académico y convivencial y se disputan los primeros puestos con sus compañeras de curso, que ya llevan varios años estudiando en el colegio. Desde el primer momento que las “nuevas” llegaron al colegio, fue trágico para las “antiguas”, debido a que las nuevas fueron el centro de atención de los muchachos, eran muy compañeristas, espontáneas, bonitas y cayeron bien; antes que las nuevas llegaran, las antiguas eran las populares, pero este título lo perdieron con las nuevas. Fue así como, las antiguas empezaron a ser ofensivas, burlonas y agresivas con sus palabras; no dejaban pasar cualquier oportunidad para empujarlas “sin culpa”, y mirarlas mal. Las nuevas, en un principio hicieron como si nada pasara, pero después de un tiempo se cansaron de estas provocaciones, ya no se quedaban calladas, también miraban mal y pensaron en “parar” a sus compañeras para ver qué era lo que les pasaba. La profesora directora de curso, se dio cuenta de la situación y realizó un taller con todos los estudiantes para buscar calmar los ánimos; en últimas, Ester propuso ir a coordinación para comentar la situación y buscar una conciliación.

Fue así como la coordinadora tomó el caso, citó a las estudiantes involucradas, se realizó el proceso de conciliación y aunque las estudiantes antiguas reconocieron ciertas faltas, no mostraron intención de querer cambiar en sus actitudes; en todo caso, se llegaron a unos acuerdos para que la situación entre las estudiantes mejorara y no se siguieran presentando las ofensas entre ellas y firmaron acta de conciliación.

¿Qué opinan de la situación?

¿Qué tipo de violencias se presentaron?

¿Qué otras alternativas había para solucionar pacíficamente el conflicto?

¿Creen que el conflicto se vuelva a presentar entre ellas?

## Anexo J. Taller sobre empatía

“Ser empático es orientar nuestros sentimientos a los otros pensando en su bienestar.”

C. D. Batson

La empatía puede hacer que nuestras relaciones con los demás sean mucho más satisfactorias, gratificantes y profundas, ya que las personas empáticas están mucho más en sintonía con los demás.

Por supuesto, por muy empática que sea una persona, no siempre va a verlo todo ni a saber en todo momento lo que sentimos. A veces, hay que expresarlo con palabras. Pero incluso en estos casos, la reacción de la persona empática es mucho más cálida y comprensiva.

Cuando en una relación de pareja, por ejemplo, ambos miembros tienen un nivel alto de empatía, la relación puede ser tremendamente satisfactoria. Serán menos egoístas, estarán ahí cuando el otro lo necesite, notarán el malestar o cansancio en su pareja y podrán entender cómo se siente o por qué le afecta tanto algo que a los demás no les afecta, entre otras cosas. Todo esto permite que el conocimiento de la otra persona sea más profundo y fortalece la relación.

El mejor modo de llegar a ser más empáticos consiste en practicar con las oportunidades que nos va presentando la vida diaria.

Para practicar, puedes hacer lo siguiente:

- 1. Centra tu atención en el exterior** y sé consciente de lo que te rodea y sucede, especialmente de las expresiones de la gente, sus conductas, lo que dicen y cómo lo dicen.
- 2. Cuando interactúes con gente, piensa en lo que pueden estar sintiendo.** Por ejemplo, si al llegar al trabajo un compañero te saluda secamente, de forma precipitada, puedes observarlo y tratar de determinar si está sintiendo un estrés excesivo, si se siente de mal humor, etc.
- 3. No pienses usando estereotipos.** Los estereotipos sirven para categorizar a grupos de personas en el mismo saco, como si fueran todos iguales. Esto les priva de su individualidad personal y los hace verlos de un modo menos empático. Ten en cuenta que cada persona es diferente y única.
- 4. No des las cosas por sentadas ni saques conclusiones precipitadas ni recurras a explicaciones simplistas.** Por ejemplo, si a alguien le pasa algo malo y piensas que será porque se lo merece no pensarás más en ello. O bien, si piensas: “No es tan grave, ya saldrá del paso”, tampoco estarás practicando mucha empatía sino más bien buscando explicaciones fáciles para poder pasar y centrarte en ti y en tus cosas. Si lo que quieres es desarrollar tu empatía, ese no parece un buen modo.
- 5. Lee novelas.** Las personas que leen novelas suelen ser más empáticas. Esto es debido a que las historias que conocemos a través de las novelas nos sumergen de lleno en el mundo y los sentimientos de otras personas.
- 6. Juega y compite.** Cuando jugamos con los demás a cualquier tipo de juego o deporte nuestros cerebros construyen “modelos mentales” de los pensamientos e intenciones de la otra persona. Los participantes necesitan anticiparte y responder a las acciones de las personas con quienes compiten. Es decir, dado que la empatía nos ayuda a “leer” mejor a los demás, la persona empática puede tener ventaja a la hora de competir con otros y hacerlo es un gran modo de practicar la empatía.
- 7. Observa y estudia las expresiones faciales** de los demás, tratando de adivinar qué emoción expresa su rostro.
- 8. Con tus seres más cercanos, describe y pon nombre a las emociones** que crees que pueden estar sintiendo y luego trata de buscar una explicación.

La falta de empatía implica una incapacidad o dificultad para salir de uno mismo y ser capaz de ser consciente, entender o sentir lo que está experimentando otra persona, especialmente aquellas personas que sienten, piensan o actúan de modos diferentes a los tuyos. Esta incapacidad para ponerse en la piel del otro da lugar a problemas y conflictos con los demás, malentendidos, problemas de comunicación y actitudes negativas (incluyendo el desprecio o el odio) hacia grupos de personas que son diferentes o que no pertenecen a nuestro

grupo (por ejemplo, personas con creencias, tradiciones, culturas, ideología o estilos de vida diferentes al tuyo).

La persona poco empática vive inmersa en su propia realidad e ignora el mundo de los demás, sus problemas y sus sentimientos. Por ejemplo, un hombre no era capaz de entender que su pareja se quejara de que no le ayudaba en el cuidado de los niños ni de la casa. Él decía que los fines de semana eran para dedicarse a sus entretenimientos y que, al llegar a casa por las tardes, tras el trabajo, tenía derecho a no hacer nada porque estaba cansado. No parecía tener en cuenta el hecho de que ella llegaba igual de cansada y, a pesar de eso, se ocupaba de los niños y la casa sin poder descansar apenas. Él solo pensaba en sus propias necesidades y deseos, que parecían estar por delante de los de su esposa y sus hijos.

Otras personas tal vez tengan más en cuenta las necesidades de sus familiares más cercanos pero les resulta indiferente todo lo demás: el resto de las personas, el medio ambiente, los animales... Piensan que ya tienen más que suficiente con ocuparse de sí mismos en “este mundo complicado donde hay que ganarse la vida cada día”.

Siempre tienen excusas, como “ese es su problema”, “yo no estaré aquí dentro de 100 años”, “esos inmigrantes son todos delincuentes”, “o engañas o te engañan”... Pueden reconocer que son egoístas o que no les importa apenas nadie más que ellos pero lo justifican diciendo que los demás son también así, demonizando a grupos distintos al suyo.

Para sentir empatía es necesario salir del propio mundo y entrar en el de la otra persona; implica ponerse en su piel y experimentar sus emociones, problemas, deseos, aspiraciones. La empatía es lo que permite, por ejemplo, a un ateo decir: “No creo en la existencia de ninguna deidad pero entiendo que tú creas porque puedo ver lo que te aporta y lo que te hace sentir”. Por este motivo, la empatía crea una conexión emocional entre las personas que va más allá de nuestras ideas o creencias y nos conecta con quienes somos de verdad.

Una persona empática:

- Procura sonreír siempre, esto genera un ambiente de confianza y cordialidad. La serenidad que se manifiesta desarma hasta el más exaltado.
- Primero considera como importantes los asuntos de los demás y después los propios. Después de haber escuchado, la persona que se ha acercado a ti seguramente tendrá la capacidad de entender tu situación y estado de ánimo, por lo cual estará dispuesta ayudarte.
- No hagas un juicio prematuro de las personas porque te hace cambiar tu disposición interior (no pienses: "ya llego este molesto", "otra vez con lo mismo", "no me deja en paz", "otra interrupción") Si alguien se acerca a ti, es porque necesita con quien hablar... No los defraudes.
- Si no tienes tiempo o es un mal momento, exprésalo con cortesía y delicadeza -que también es empatía- y las personas se sentirán igualmente atendidas. Importante: no dejes pasar mucho tiempo para charlar con la persona.
- Evita demostrar prisa, aburrimiento, cansancio, dar respuestas tajantes u distraerte en otras cosas; además de ser una falta de respeto, logras autodominio y demuestras interés por las personas. Aprende a escuchar.
- No olvides infundir ánimo con palabras, una palmada en el hombro o un gesto amable, sobre todo si la persona tiene problemas.

Fuente: <https://www.about espanol.com/como-ser-mas-empatico-2396529>

- Cuando actuamos con empatía nos ayuda a resolver y prevenir conflictos personales con los demás.
- Cuando somos empáticos enseñamos a los demás a ser empáticos.
- Cuando somos empáticos sabemos a quién tenemos que ayudar.
- Cuando somos empáticos nos rodeamos cada día de más amigos.
- Cuando somos empáticos nos llevamos mejor con la familia y los profesores.
- Cuando somos empáticos somos más felices.

Fuente: [www.fundacioncadah.org/web/articulo/tdah-actividad-para-trabajar-la-empatia.html](http://www.fundacioncadah.org/web/articulo/tdah-actividad-para-trabajar-la-empatia.html)

#### ACTIVIDAD:

¿Cómo te sentirías tú, sí..?.

En esta dinámica emplearemos casos reales que se presentan entre los estudiantes. Se explica la situación y el acontecimiento; les pedimos a los participantes que cierren los ojos y piensen que son la persona a la que le ha ocurrido la situación y que traten de pensar y de sentir como esa persona. A continuación, les pedimos que respondan a la pregunta ¿cómo te sentirías tú, si\*?:

- Juan es un estudiante muy juicioso, que presenta buen rendimiento académico y convivencial; es colaborador y por tanto, cada vez que un docente necesita un apoyo en el curso es él quien siempre está presto a ayudar hasta tal punto que ya todos los docentes lo buscan a él cada vez que necesitan algo. Él es el representante del curso y uno de los líderes en el consejo estudiantil. Debido a esto, sus compañeros lo viven fastidiando porque es el “sapo” del salón, le ponen apodos, a toda hora lo buscan para que les preste las tareas amenazándolo que si no les ayuda, ellos le van a hacer la vida imposible en el salón y que no se vaya de quejetas con los docentes porque fuera del colegio se las cobran. Es tan terrible la situación que ya Juan no quiere recibir reconocimientos públicos porque lo que recibe de sus compañeros son insultos y ofensas y en los últimos días Juan está teniendo problemas de convivencia porque es agresivo con sus compañeros y docentes, no presenta trabajos ni tareas y en las evaluaciones le está yendo mal.
- En el salón 903 hay un grupo de estudiantes mujeres que son muy amigas, son las populares y las que los muchachos tienen en cuenta para sus fiestas, salidas y planes fuera del colegio porque son bonitas y se visten bien. Hizo un mes, llegó de otra ciudad Angélica, una niña muy bonita, callada y tímida. Por su puesto, todos los muchachos la empezaron a molestar, decirle piropos, invitarla a fiestas y dejaron a un lado a las populares. Felipe es uno de los muchachos del curso, a él le gusta Mariana, una de las populares, y a Mariana también le gusta Felipe; pero Angélica y Felipe empezaron a tener una buena amistad debido a que Angélica vive al lado de la casa de los papás de Felipe. A raíz de esta situación, las populares le han estado haciendo la vida imposible a Angélica: le tiran cosas, le han dañado los cuadernos, la insultan, la incitan a pelear y la buscaron en el baño para que Mariana la lastimara. Felipe, muy dolido por la actitud de Mariana, la llamó y le explicó la situación con Angélica: le comentó que hace un año se murió el papá de Angélica y a los pocos meses la mamá se fue a vivir con un muchacho más joven que ella, el cual intentó abusar de Angélica y que cuando ella le dijo a la mamá lo que sucedió, ella no le creyó y le dio una muenda que le lesionó varias partes del cuerpo; debido a esto, bienestar familiar intervino y le entregó la custodia a una tía, quien es la vecina de Felipe. Felipe le dijo a Mariana que Angélica es sólo una amiga y que es ella quien le gusta a él, pero que lo había decepcionado mucho por la actitud que ella tomó contra Angélica.

Exploradores de los demás. En esta dinámica seremos **exploradores para averiguar lo que piensa y siente otra persona.**

Escogemos al azar a uno de los participantes y le contamos una situación ficticia por la que está pasando. Este participante debe expresar como se siente y qué es lo que piensa pero sin decírselo a los demás. Los demás mediante preguntas tendrán que averiguar cómo se siente y que piensa.

- El estudiante está triste, aburrido y desalentado porque sus papás se fueron temprano a trabajar y no le dejaron desayuno, ni almuerzo.

- El estudiante está feliz y con el corazón a mil porque a la salida del colegio del día anterior se cuadró con la niña que le gustaba, se dieron un beso y ahorita al descanso se van a ver.
- El estudiante está con ira porque un chino de 6° le pegó a su novia en la cabeza con el balón y sin pensarlo, fue y le dio un puño y le quitó el balón.

Fuente: <http://www.hacerfamilia.com/ninos/noticia-actividades-desarrollar-empatia-ninos-20150610131311.html>

## Anexo K. Taller sobre el diálogo

**COLEGIO “LA FLORESTA SUR” I.E.D.**

SECRETARIA DE EDUCACION D. C.

NIT. 830.037.220-5; DANE No. 11100134049

Registro ICFES 134429; Resolución 2594 del 19 de marzo de 1997

Resolución 1636 del 24 de mayo de 2002; Resolución de No. 0329 del 7 de Febrero de 2008

**MANEJO DE CONFLICTOS - CICLO IV****RESPONSABLES: DORA CORREAL – JAIRO ROMERO - LUISA HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ****TEMÁTICA: EL DIÁLOGO****El diálogo**

- Conversación entre dos o más personas que exponen sus ideas y comentarios de forma alternativa.
- Discusión sobre un asunto o sobre un problema con la intención de llegar a un acuerdo o de encontrar una solución.

Para tener un buen diálogo se necesita:

- Respetar al que habla.
- Hablar en tono adecuado.
- No hablar todos a la vez.
- Saber escuchar antes de responder.
- Pensar en lo que dicen los demás.
- Admitir las opiniones de los demás.
- Libertad de expresión
- Ser paciente y tolerante

**Comunicación Asertiva**

Hacer que la persona con quien se está hablando se sienta segura e importante; se debe evitar juzgar, evaluar, despreciar o criticar.

Pasos para una comunicación asertiva (Video: comunicación asertiva: los 5 pasos: [www.youtube.com/watch?v=itBLSKocD4o&t=86s](http://www.youtube.com/watch?v=itBLSKocD4o&t=86s))

- Establezca los hechos sin prejuicios
- Cuente su historia, sin hacer juicios, insultos o críticas
- Pregunte por la versión del otro
- Hable cuidadosamente; no sacar conclusiones, no hacer amenazas
- Proponer reconsiderar la situación

Video: estilos de comunicación: <https://www.youtube.com/watch?v=Os-Yfp4YXnI>**“Sea consciente de las palabras que utiliza y piense cómo las demás personas interpretan lo que usted dice”**

Dinámica: Las emociones

1. Se da a los estudiantes un minuto para recordar cuál fue la emoción más fuerte que sintieron durante la última semana: en el colegio, con su familia, con un amigo (a). Puede ser una emoción grata o una poco deseable. Se menciona cómo las emociones tienen que ver con cosas que importan, y cómo pueden cambiar, dependiendo lo que se haga ante ellas.
2. Los estudiantes se organizan en parejas y comparten: •¿Cuál fue la emoción más fuerte que sintieron? •¿En qué contexto pasó? •¿Por qué cree que es tan importante?
3. El docente puede compartir su emoción. Por ejemplo: “la emoción más fuerte que sentí durante la semana pasada fue frustración, al no conseguir una meta que llevamos intentando cumplir desde



hace 5 meses. Creo que fue tan importante, porque para mí es casi sagrado poder dar este paso y cumplir mis sueños de ayudar a mucha gente”.

4. Finalmente, el docente solicita a los estudiantes que piensen y compartan con el grupo, por turnos, una estrategia que hayan usado y funcionado para cambiar la emoción que su compañera o compañero les contó (puede ser para cambiar una positiva en negativa, o viceversa).

Regla de Oro a la hora de socializar...

- Mientras alguien esté hablando los demás no pueden interrumpirlo, ni comentar al respecto.
- Esta es una invitación a escuchar en la que se está en silencio mientras otra persona habla.
- No podrán hacerse comentarios, ni responder a la intervención de ninguna persona.

Sugerencia

video: Dinámica de asertividad: <https://www.youtube.com/watch?v=paZwVOv385E>

video: El paraguas de la asertividad: <https://www.youtube.com/watch?v=NKhF7TkLdhU>

## Anexo L. Participación en el día de la prevención

**COLEGIO “LA FLORESTA SUR” I.E.D.****JORNADA DE LA PREVENCIÓN  
MIÉRCOLES 1 DE NOVIEMBRE****PROGRAMACIÓN**

12:30 – 1:00: Verificación de asistencia en los salones

1:00 – 4:00: Rotación diferentes espacios

4:00 – 4:30: Descanso

4:30 – 6:00: limpieza pupitres y puertas de los baños de las estudiantes

**DOCENTES ACOMPAÑAN CURSOS EN ROTACIÓN: 1:00 – 4:00 pm**

601: Cristina

602: Myriam, Edgar

701: Iván

702: Gina, francina

801 - 901: Flor, Jairo

802 - 901: Fernando, Oscar

1001: Dora

1101 – 902: Andres, Lina

1102 – 902: Gloria, Rocío

**ROTACIÓN: 1:00 – 4:00 pm**

ESTACIONES	SALÓN	601	602	701	702	801 - 901	802 - 901	1001	1101 - 902	1102 - 902
Experiencia de Vida – Andrés León	1	1:00 – 1:15	1:20 – 1:35	1:40 – 1:55	2:00 – 2:15	2:20 – 2:35	2:40 – 2:55	3:00 – 3:15	3:20 – 3:35	3:40 – 3:55
Prevención de ETS e ITS – Verónica Monsalve	2	3:40 – 3:55	1:00 – 1:15	1:20 – 1:35	1:40 – 1:55	2:00 – 2:15	2:20 – 2:35	2:40 – 2:55	3:00 – 3:15	3:20 – 3:35
Emprendimiento – William Gallo	3	3:20 – 3:35	3:40 – 3:55	1:00 – 1:15	1:20 – 1:35	1:40 – 1:55	2:00 – 2:15	2:20 – 2:35	2:40 – 2:55	3:00 – 3:15
Prevención Consumo de Alcohol – Carol Vera	4	3:00 – 3:15	3:20 – 3:35	3:40 – 3:55	1:00 – 1:15	1:20 – 1:35	1:40 – 1:55	2:00 – 2:15	2:20 – 2:35	2:40 – 2:55
Convivencia Escolar	Auditorio	2:40 – 2:55	3:00 – 3:15	3:20 – 3:35	3:40 – 3:55	1:00 – 1:15	1:20 – 1:35	1:40 – 1:55	2:00 – 2:15	2:20 – 2:35
Anticoncepción – Hospital del Sur	Biblioteca	2:20 – 2:35	2:40 – 2:55	3:00 – 3:15	3:20 – 3:35	3:40 – 3:55	1:00 – 1:15	1:20 – 1:35	1:40 – 1:55	2:00 – 2:15
Proyecto media: “Alcantarillas Florestinas”	5	2:00 – 2:15	2:20 – 2:35	2:40 – 2:55	3:00 – 3:15	3:20 – 3:35	3:40 – 3:55	1:00 – 1:15	1:20 – 1:35	1:40 – 1:55
Proyecto: “La página web como herramienta de prevención al mal uso de la televisión”	6	1:40 – 1:55	2:00 – 2:15	2:20 – 2:35	2:40 – 2:55	3:00 – 3:15	3:20 – 3:35	3:40 – 3:55	1:00 – 1:15	1:20 – 1:35

Proyecto: "Educación para el manejo de basuras aplicado a los estudiantes de grado 10º JT"	7	1:20 – 1:35	1:40 – 1:55	2:00 – 2:15	2:20 – 2:35	2:40 – 2:55	3:00 – 3:15	3:20 – 3:35	3:40 – 3:55	1:00 – 1:15
---	---	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	-------------------

### **LIMPIEZA PUPITRES Y PUERTAS DE LOS BAÑOS DE LAS ESTUDIANTES: 4:30 – 6:00**

601: Pupitres salón docente Cristina  
 602: Pupitres salón docente Myriam  
 701: Pupitres salón docente Iván  
 702: Pupitres salón docente Gina  
 801: Pupitres salón docente Flor  
 802: Pupitres salón docentes Fernando, Edgar  
 901: Pupitres salón docente Jairo  
 902: Pupitres salón docente Lina  
 1001: Pupitres salón docente Dora, Oscar  
 1101: Pupitres salón docente Andrés  
 1102: Pupitres salón docente Gloria

#### **OBSERVACIONES**

- Las personeras de las jornadas mañana y tarde lideran proceso de limpieza de puertas de los baños con estudiantes mujeres de los diferentes cursos
- Los grados 9º se dividen para unirlos con los cursos de 8º y 11º; los directores por favor distribuirlos y asignarles el salón correspondiente.
- Cada vez que haya rotación, el timbre va a sonar.
- En el momento de la limpieza de puestos, por favor acompañar a los estudiantes en cada salón; no dar permisos para permanecer fuera.

**Algunos estudiantes de grado 9º de la jornada mañana van a apoyar con la logística de la actividad.**

Anexo M. Taller intervención con docentes



## COLEGIO “LA FLORESTA SUR” I.E.D.

SECRETARIA DE EDUCACION D. C.

NIT. 830.037.220-5; DANE No. 11100134049

Registro ICFES 134429; Resolución 2594 del 19 de marzo de 1997

Resolución 1636 del 24 de mayo de 2002; Resolución de No. 0329 del 7 de Febrero de 2008

### MANEJO DE CONFLICTOS

**RESPONSABLES: LUISA HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ**

**TEMÁTICA: Sensibilización frente al manejo de los conflictos**

#### ANÁLISIS DE CASO CASO

Mariana y Lucía son dos compañeras que acaban de llegar al colegio y estudian en el mismo curso. Un día estando en el salón de clase, Mariana hizo un comentario que no le gustó a Lucía y ésta le contestó ofensivamente, tanta era la ira de las dos estudiantes que, aunque la docente y los mismos compañeros intentaron intervenir en el asunto, ellas se agredieron físicamente: se halaron el cabello y se lastimaron la cara. Con estas actitudes, las estudiantes desconocieron las normas del Manual de Convivencia y la autoridad de los docentes y directivos.

¿Qué opinan de la situación?

¿Qué tipo de violencias se presentaron?

¿Por qué el conflicto se solucionó violentamente?

¿Qué alternativas había para solucionar pacíficamente el conflicto?

Discusión

Conclusiones

Anexo N. Evaluación del proceso del trabajo con estudiantes por parte de los docentes que dan la clase de cátedra florestina.

### **REPORTE PROYECTO DE CONVIVENCIA CON EL GRADO 802**

A través de los talleres que se han realizado con el grupo, principalmente lo que se ha buscado es sensibilizarlos frente a la amplia variedad de casos de violencia que ocurren en el colegio, el trasfondo que hay en cada uno de ellos y la manera de prevenirlos.

Con respecto a la actividad sobre “Las palabras mágicas” puedo decir que fue benéfica en el sentido que los estudiantes entendieron el poder de las palabras, tuvieron claridad frente a que si se utilizan las palabras correctas, amables y respetuosas se pueden obtener respuestas igualmente adecuadas. Así mismo, la transmisión de este mensaje a los demás estudiantes del colegio permitió que se volvieran a pensar sobre éstas y el buen uso que deben hacer de su lenguaje para transmitir respeto por el otro desde el momento en que lo saludan.

En el taller de “manejo de conflictos”, los estudiantes fueron críticos frente a los diversos casos planteados y también les fueron muy familiares las situaciones descritas para reflexionar, puede ser que algunos hayan conocido alguna de ellas de forma cercana en algún momento o que también se hayan visto involucrados. Puedo agregar que tomaron los casos con madurez y fueron propositivos a la hora de dar alternativas de solución.

Este tema quedo consignado en el cuaderno, y como una tarea debían buscar, recortar y pegar tres artículos relacionados con los tipos de conflictos. Macro-conflictos, maso-conflictos y micro-conflictos.

Respecto al taller de “empatía: cómo te sentirías si fueras...”, los chicos en un primer momento hicieron unos carteles para representar el concepto de la palabra “empatía”. Posteriormente, hicieron las reflexiones frente a cómo se sentirían en ciertas situaciones. También quedo consignado en el cuaderno ciertos tips que pueden llevar a cabo para ser una persona empática.

Ellos han sido receptivos frente a los talleres propuestos, sin embargo a la hora de expresar sus puntos de vista son temerosos, callados y generalmente, son siempre los mismos quienes participan. Por este motivo, creo que ellos serán los convocados a formar parte de las “mesas de conciliación” por su liderazgo y su actitud propositiva que permitirían una buena toma de decisiones frente a los casos escolares que se les puedan presentar.

Como en muchas otras propuestas, el tiempo ha sido un factor adverso ya que solo cuento con una hora semanal que en varias oportunidades se ha perdido por las diversas circunstancias pedagógicas del colegio, luego el trabajo no es constante y se pierde la continuidad del mismo.

### **INFORME ACTIVIDADES RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Las actividades realizadas con los estudiantes del ciclo IV (cursos 801, 901 y 902), sobre la resolución de conflictos, han sido de gran ayuda para observar algunos cambios en el actuar de muchos de los estudiantes.

En las actividades que se han realizado, los estudiantes han participado con gran entusiasmo y entrega, ya que los temas trabajados les han llamado la atención y les ha permitido colocarse y visualizar las situaciones problemas desde diferentes puntos de vista: desde ser víctima, ser victimario como también ser quien debe dar solución a la situación presentada.


Se debe continuar trabajando este tipo de actividades en las cuales los estudiantes sean partícipes directos de las situaciones, motivándolos a observar las situaciones desde diferentes posiciones.

El establecimiento de las mesas de conciliación, permitirán que los estudiantes sean actores de las soluciones a situaciones problemas presentadas en la institución, observando desde adentro las problemáticas presentadas y tomando formas de actuar adecuadas ante ellas.

Anexo Ñ. Desarrollo práctico de transformación de conflictos por parte de los mediadores



Anexo O. Formato acta proceso de transformación de conflictos

		<b>COLEGIO LA FLORESTA SUR I.ED.</b> <b>ACTA DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS No</b>					
Código	RE 001	Fecha	Inicio	Fin	Lugar	Enfermería	
Proyecto				Asunto	Agresión.		
Asistentes	Lizeth mogollón, Camila Sánchez			Asistentes Externos Carolinadere			
Fecha de Elaboración	Elaborado por		Lizeth mogollón Camila S.		Próxima Reunión		
Estudiantes en conflicto: <u>Andrés García, Gustavo Peña</u> Mediadores de paz: <u>Camila Sánchez, Lizeth mogollón</u>							
Aspectos a tener en cuenta para la mediación: Para iniciar el proceso de mediación, los mediadores dejan claro los pasos a seguir de tal manera que se logre la transformación del conflicto y se dejen estipulados unos compromisos:							
<ol style="list-style-type: none"> <li>Se parte del hecho que los involucrados están dispuestos a una solución pacífica del conflicto para transformarlo, en donde es fundamental la honestidad, como uno de los valores del estudiante florestino.</li> <li>Cada involucrado debe comunicar lo sucedido y manifestar su sentir sin ser interrumpido.</li> <li>En el proceso no hay imposiciones, exigencias, ni sometimientos; cada involucrado presenta sus propuestas y compromisos porque hay una convicción de cumplimiento.</li> <li>Presentación de disculpas, como acción voluntaria de los involucrados debido a que reconoce que ha cometido un error con su compañero</li> <li>Acuerdos y compromisos</li> </ol>							
Desarrollo							
<ol style="list-style-type: none"> <li>Los involucrados se comprometen a una solución voluntaria y pacífica del conflicto, a la confidencialidad de todo lo que se hable en el proceso, a tratarse en todo momento con respeto y honestidad, esperando el uso de la palabra.</li> <li>Trabajo para la transformación del conflicto</li> </ol>							
Diagnóstico (ubicar intereses de los actores y la legitimidad de los intereses)							
<p>Andrés le robo el curso a Gustavo Peña entonces                  Peña reacciona de mala manera y le pega y Andrés                  le devolvió el golpe con una cachetada entonces                  comenzó a pelear en ese momento fue cuando                  la profesora Linda vio a los dos</p>							



## Pronóstico

si se pudo solucionar andrés hablo con Peña,  
 o se disculparon, o Peña se disculpa con  
 o andrés

Intervención: diálogo / transformación del conflicto (interacción de los actores que den espacio a los intereses legítimos de cada uno; se transforman las relaciones no los actores;  
 arreglo: creativo - lógico - novedoso para los actores - aceptable para todos - sustentable en el tiempo)

1. en el acuerdo andrés prometio no coger nada personal  
 por lo menos sin permiso

2.

3.

4.

5. Presentación de disculpas (si los actores sienten la necesidad de ello) - acciones de enmienda

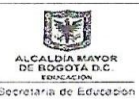
si evidentemente, se disculparon de buena  
 manera o se le hizo compromiso

## 3. Seguimiento a compromisos

por una parte si y por otra parte no porque  
 hicieron caso o ya no tuvieron problemas pero  
 no presentaron el video que tuvieron presenten

En constancia firman.

- Camila Sánchez
- Andres Garcia
- Lizeth Magolloñ
- Gustavo Peña

		<b>COLEGIO LA FLORESTA SUR I.ED.</b> <b>ACTA DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS No</b>					
Código	RE 001	Fecha	Inicio	Fin	Lugar <u>Auditorio</u>		
Proyecto	<u>proceso resolución de conflictos</u>			Asunto	<u>conciliación</u>		
Asistentes	Asistentes Externos						
Fecha de Elaboración	Elaborado por <u>willfredo pena lópez</u>			Próxima Reunión			
Estudiantes en conflicto: <u>Daniel Vargas - Señora vigilante</u> Mediadores de paz: <u>willfredo pena y Santiago Sanchez</u>							
Aspectos a tener en cuenta para la mediación: Para iniciar el proceso de mediación, los mediadores dejan claro los pasos a seguir de tal manera que se logre la transformación del conflicto y se dejen estipulados unos compromisos:							
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se parte del hecho que los involucrados están dispuestos a una solución pacífica del conflicto para transformarlo, en donde es fundamental la honestidad, como uno de los valores del estudiante florestino.</li> <li>2. Cada involucrado debe comunicar lo sucedido y manifestar su sentir sin ser interrumpido.</li> <li>3. En el proceso no hay imposiciones, exigencias, ni sometimientos; cada involucrado presenta sus propuestas y compromisos porque hay una convicción de cumplimiento.</li> <li>4. Presentación de disculpas, como acción voluntaria de los involucrados debido a que reconoce que ha cometido un error con su compañero</li> <li>5. Acuerdos y compromisos</li> </ol>							
Desarrollo							
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los involucrados se comprometen a una solución voluntaria y pacífica del conflicto, a la confidencialidad de todo lo que se hable en el proceso, a tratarse en todo momento con respeto y honestidad, esperando el uso de la palabra.</li> <li>2. Trabajo para la transformación del conflicto</li> </ol>							
Diagnóstico (ubicar intereses de los actores y la legitimidad de los intereses)							
<u>el día martes a la cuarta hora, el estudiante daniel vargas colocó su bicicleta en frente de portenta como no había lugar para su bicicleta, corrió una bicicleta que estaba estacionada y metió la suya en el espacio que había abierto. la vigilante le dijo al estudiante que en ese lugar no podía colocarla porque ya estaba ocupado y no había espacio, él en su torquedad no aceptó la orden de la vigilante y la siguió dejando en el mismo lugar</u>							

ella le dio la opción de ponerla en un lugar específico y él se  
 refuso a dejarla en lugar propuesto por la vigilante u de  
 manera graciosa y altanera él sigue deitando en el mismo  
 lugar. ninguno de los dos decidió ir a proceso de mediación  
 y ambos contaron sus partes.

Pronóstico

se pudo solucionar el conflicto, no fue necesario llegar a  
 extremos.

Intervención: diálogo / transformación del conflicto (interacción de los actores que den espacio a los intereses legítimos de cada uno; se transforman las relaciones no los actores;  
 arreglo: creativo - lógico - novedoso para los actores - aceptable para todos - sustentable en el tiempo)

1. quedamos en que daniel trajera una reflexión en un  
 octavo de cartulina para pegarla en el colegio como  
 muestra.
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. Presentación de disculpas (si los actores sienten la necesidad de ello) - acciones de enmienda  
 la vigilante presentó disculpas pero daniel no lo  
 hizo.

3. Seguimiento a compromisos

el estudiante nunca trajo aquella reflexión so lo  
 pregunta él porque siempre decía que al otro día

En constancia firman,

- Wilfredo Peña
- daniel Vargas
- Santiago Sánchez



**COLEGIO LA FLORESTA SUR I.ED.  
ACTA DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS No**

Código	RE 001	Fecha	22-11/2014	Inicio	1:58pm	Fin	4:30pm	Lugar	Auditorio
Proyecto	Proceso Resolución De Conflictos			Asunto	Asesoría Verbal				
Asistentes				Asistentes Externos					
Fecha de Elaboración	22-11/2014	Elaborado por	Valentina Morales Amaya			Próxima Reunión	24/11/14		

Estudiantes en conflicto: Paola ketson, Kate rodrigo, Marly Guzmán, Pur: Selva, María Tames,  
 Mediadores de paz: Lucía Farfán, Valentina Morales, Leo Jiménez, Wilfredo Peña

**Aspectos a tener en cuenta para la mediación:**

Para iniciar el proceso de mediación, los mediadores dejan claro los pasos a seguir de tal manera que se logre la transformación del conflicto y se dejen estipulados unos compromisos:

1. Se parte del hecho que los involucrados están dispuestos a una solución pacífica del conflicto para transformarlo, en donde es fundamental la honestidad, como uno de los valores del estudiante florestino.
2. Cada involucrado debe comunicar lo sucedido y manifestar su sentir sin ser interrumpido.
3. En el proceso no hay imposiciones, exigencias, ni sometimientos: cada involucrado presenta sus propuestas y compromisos porque hay una convicción de cumplimiento.
4. Presentación de disculpas, como acción voluntaria de los involucrados debido a que reconoce que ha cometido un error con su compañero
5. Acuerdos y compromisos

**Desarrollo**

1. Los involucrados se comprometen a una solución voluntaria y pacífica del conflicto, a la confidencialidad de todo lo que se hable en el proceso, a tratarse en todo momento con respeto y honestidad, esperando el uso de la palabra.
2. Trabajo para la transformación del conflicto

Diagnóstico (ubicar intereses de los actores y la legitimidad de los intereses)

Comenzaron con chismes, Due Paola ketson hablaba mal de Kate rodrigo, Paola A L Selva se acercó a Kate hablando sobre ella, cuando tiró la mano de Kate y cesó Paola y la habla sobre cual era el problema con Kate, Paola no hizo nada, Al día siguiente se acercaron con los chismes a decir que la mano de Kate jalaba a Paola y le hablo mal y Due te resp ca adesso - y Due se iban a dar, A pesar Kate con Paola y fue muy cuando empezamos a resolver todo este problema

Pronóstico

Este problema se puede solucionar, por medio de comunicación y este no llega a los extremos

Intervención: diálogo / transformación del conflicto (interacción de los actores que den espacio a los intereses legítimos de cada uno; se transforman las relaciones no los actores; arreglo: creativo - lógico - novedoso para los actores - aceptable para todos - sustentable en el tiempo)

- 1. Dialogar entre ellos dejando cada parte de ellas y se soluciona todo dialogar entre todos los integrantes del conflicto y las intenciones no volver a recurrir sobre cosas que no son con la verdad senta

- 3.
- 4.

- 5. Presentación de disculpas (si los actores sienten la necesidad de ello) - acciones de enmienda  
Se disculparon entre ellas y quedaron ya no volver a cometer de nuevo

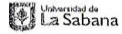
3. Seguimiento a compromisos

que todos se cumplan

En constancia firman.

Kate Abías      Robert Guevara      Estrella Torres  
 De la Katsan      Por: Silvia      Por: Silvana      Por: Rosalinda

## Anexo P. Conformación del grupo de mediadores para la paz



UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EN CONVIVENCIA



COLEGIO LA FLORESTA SUR IED  
NIT. 830.037.220-5; DANE No. 11100134049  
Registro ICFES 134429; Resolución 2594 del 19 de marzo de 1997  
Resolución 1636 del 24 de mayo de 2002; Resolución de No. 0329 del 7 de Febrero de 2008

## DIARIO DE CAMPO

FECHA: Octubre 19, 2017.	HORA INICIO:	HORA FINAL:	SITIO: Auditorio.
TIPO DE ACTIVIDAD: Reunión con estudiantes quienes conformar el grupo de mediadores.			
OBJETIVO: Conformar el grupo de mediadores			
ASISTENTES: Estudiantes ciclo IV - coordinadora - docentes participantes.			
DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN - HECHOS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se postularon 14 estudiantes para ser mediadores para la paz.</li> <li>Las intervenciones se realizarán en las horas del descanso en el auditorio porque no hay más espacio.</li> </ul>			
ANÁLISIS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se formaron grupos de dos personas para el manejo de los casos.</li> <li>La coordinadora acompañará los procesos de mediación.</li> </ul>			
Grupo 1: Wilfredo Peña - Santiago Sánchez			
Grupo 2: Alejandra Salgado - Luisa Fajardo			
REFLEXIÓN CONCEPTUAL			
Método Transcend.			
Grupo 3: Sara Mendoza Catalina Saboga			
Grupo 4: Luis Jiménez - Camila Sánchez			
TAREAS			
Grupo 5: Valentina Florez - Juliana Moreno			
Grupo 6: Mauricio - Michael Torres			
Grupo 7: Julian Murillo - Andrés Ferrer			

## Anexo Q. Evaluación del proceso práctico de los mediadores para la paz



UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EN CONVIVENCIA



COLEGIO LA FLORESTA SUR IED  
NIT. 830.037.220-5; DANE No. 11100134049  
Registro ICFES 134429; Resolución 2594 del 19 de marzo de 1997  
Resolución 1636 del 24 de mayo de 2002; Resolución de No. 0329 del 7 de Febrero de 2008

## DIARIO DE CAMPO

FECHA: Nov. 17, 2017	HORA INICIO:	HORA FINAL:	SITIO: Auditorio.
TIPO DE ACTIVIDAD: Evaluación de las sesiones prácticas.			
OBJETIVO: Evaluar el proceso desarrollado.			
ASISTENTES: Estudiantes mediadores - docentes participantes - coordinadora			
DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN - HECHOS Se hizo una evaluación teniendo en cuenta dificultades, fortalezas y sugerencias.			
ANÁLISIS Dificultades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• A los mediadores se les dificulta el paso a paso del proceso.</li> <li>• Algunas veces los mediadores permiten que una de las partes en conflicto se empoderen.</li> <li>• En momentos muestran preferencias por alguna de las partes</li> <li>• Les es difícil hacer sugerencias para la conciliación.</li> <li>• Evidencian que el manejo de un conflicto no es tan fácil como se creía.</li> </ul>			
REFLEXIÓN CONCEPTUAL Fortalezas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se nota compromiso, responsabilidad y el asumir su rol como mediadores</li> <li>• Empoderamiento de su rol de mediadores</li> <li>• Buenos aportes</li> </ul> Sugerencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar con los talleres para los mediadores</li> <li>• Desarrollar actividades prácticas para una convivencia pacífica en horas del descanso</li> </ul>			
TAREAS • Un espacio especial para el trabajo práctico, no se tiene. Organizar documento sobre aportes al manual de convivencia.			

Anexo R. Aportes al Manual de Convivencia

## **PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

### **Plan de estudios Cátedra Florestina**

Se hace un aporte al Plan de estudios de Cátedra Florestina desde la Teoría de Conflictos del sociólogo Johan Galtung, para que a los estudiantes del ciclo IV se les trabaje transformación de conflictos con las temáticas: violencias, empatía, diálogo y desarrollo práctico de la propuesta.

### **Grupo focal de mediadores para la paz**

De los estudiantes del ciclo IV se conformó un grupo focal de 14 mediadores para la paz con quienes se empezó a hacer intervención práctica en las horas de descanso con casos de conflictos de estudiantes, de tal manera que se pusiera en práctica lo planteado en los talleres desarrollados con ellos.

En este proceso es importante el acompañamiento de los docentes como dinamizadores y guías en el logro de una transformación pacífica del conflicto; para lo cual se hace necesario la implementación de talleres prácticos, con las mismas temáticas de los estudiantes, de tal manera que los docentes fortalezcan las herramientas necesarias para el manejo de los conflictos.

## **PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO PARA SITUACIONES TIPO I, II Y**

### **III**

#### **Transformación Pacífica de los conflictos**

Diagnóstico.

Es hacer un mapeo del conflicto; el cual busca:



- Cuáles son los actores
- Ubicar intereses de los actores
- La legitimidad de los intereses de los actores
- Para abordar el conflicto se deben tener en cuenta los siguientes puntos de atención:

Las actitudes. Es el ánimo que provoca un conflicto. Es un proceso interno y se presenta como el prisma desde el cual la persona entiende el mundo.

El comportamiento: es la expresión práctica de la actitud. Hay comportamiento violento como respuesta a una actitud previa.

Las contradicciones: transformar los intereses incompatibles de los implicados en unos positivos para los mismos



*Figura 2: Triángulo del Conflicto*

Fuente: Galtung, (2003c) citado en Calderón (2009)

### 3.4.2 Pronóstico.

Es la proyección a futuro de la evolución del conflicto si no se atiende. Los conflictos son naturales; se deben atender los que tienen un potencial de violencia.

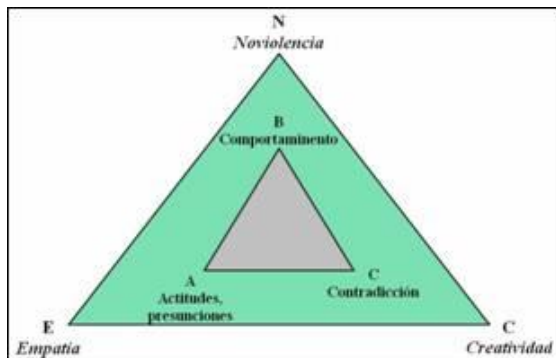
### 3.4.3 Modelo de Intervención.

El mediador de la paz tiene el derecho y la obligación de sugerir soluciones, haciendo uso de su creatividad e imaginación; si las propuestas acogidas para la transformación de conflictos no están dando los resultados esperados, se pueden revertir las decisiones y llegar a otros acuerdos.

En el procedimiento de abordar una situación de conflicto se pueden presentar 5 posibles resultados:

6. La violencia es la forma que ayuda al empoderamiento de una parte sobre la otra. Hay una imposición, puede generar inconformidad y el conflicto se puede volver a presentar.
7. El proceso judicial para determinar quién tiene la razón. Puede generar inconformidad y el conflicto se puede volver a presentar.
8. Se busca el retiro, aunque sea injusto y contrario a la ley.
9. El manejo de la negociación como forma de llegar a compromisos, sin que alguna de las partes se imponga.
10. Buscar la trascendencia para determinar una nueva situación, en donde las partes acuden al diálogo como eje fundamental del proceso. Es una forma de interacción de los actores donde se da espacio a los intereses legítimos de cada uno, con el fin de transforman sus relaciones. El arreglo debe ser creativo, lógico, novedoso, aceptable para todos y sustentable en el tiempo. El manejo del conflicto siempre debe llegar a esta instancia, de tal manera que si haya una transformación del mismo.

En el momento de realizar el proceso de transformación y trascendencia, es importante destacar la práctica de la empatía, no violencia y creatividad para tratar cada uno de los aspectos que se presentan en una situación de conflicto:



*Figura 3:* Relación de correspondencia del triángulo del conflicto con el triángulo de la trascendencia – transformación.

Fuente: Calderón (2009)

Suavizar las actitudes: con empatía, para conocer las partes involucradas.

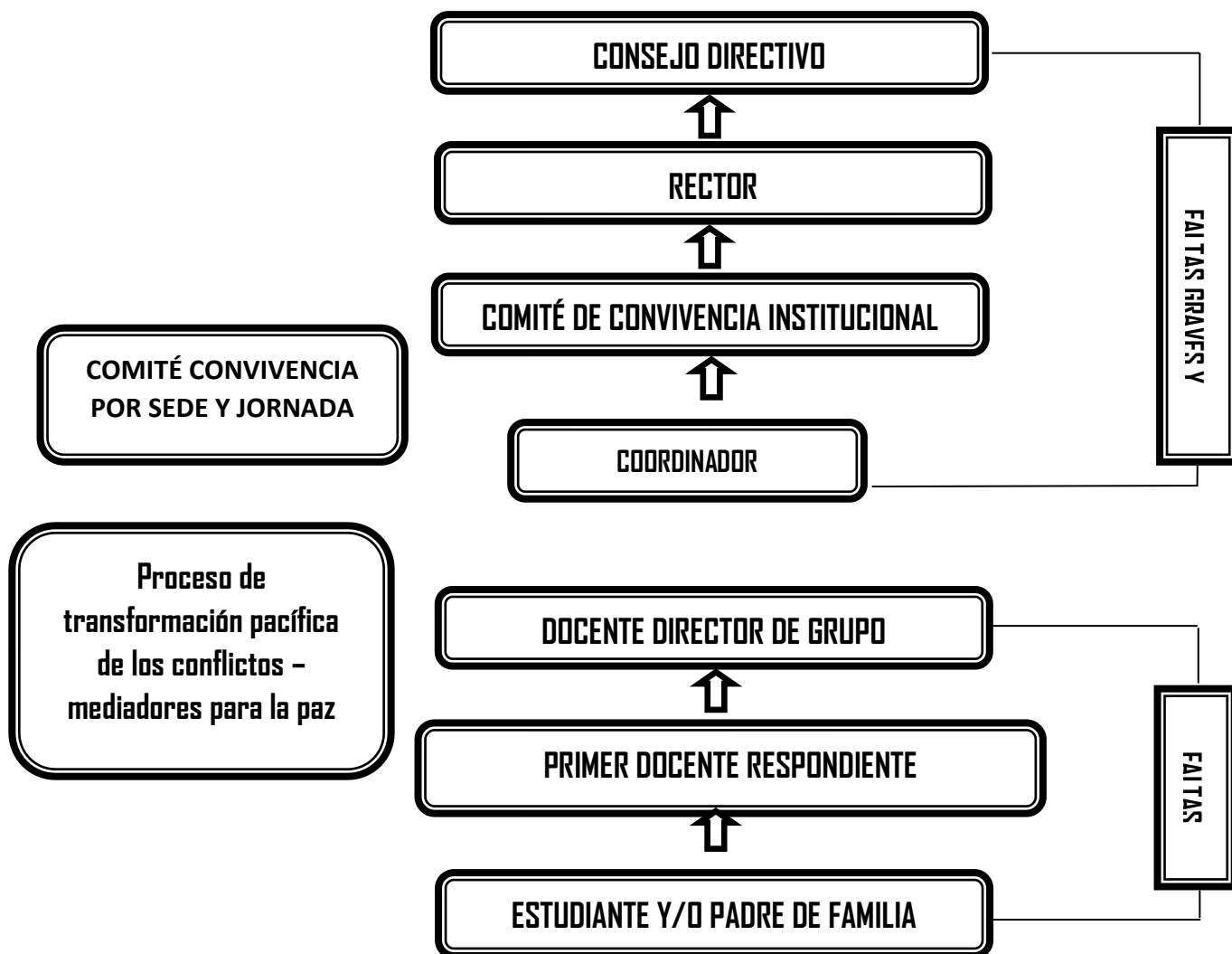
Suavizar el comportamiento: con no violencia, para promover las necesidades básicas.

Superar las contradicciones: con creatividad para nuevas formas de interacción.

Es bueno tener en cuenta en el proceso de la mediación:

- Ir más allá del conflicto con el fin que todos los involucrados obtengan sus objetivos.
- Hacer uso del diálogo, como la herramienta más efectiva para lograr consenso.
- El desarrollo de la empatía, la no violencia y la creatividad.
- Mirar a las partes del conflicto como seres humanos iguales.
- Conocer todos los aspectos que encierran el conflicto y los orígenes de la violencia.
- Se necesita la intervención de una tercera persona, “el mediador para la paz” que modere entre las partes en conflicto.
- Valerse de las 3R: Reconciliación, Reconstrucción, Resolución cuando se haya presentado violencia en un conflicto.

- Incluir los niveles micro, meso, macro y mega.
- Admitir el principio no violento de la reversibilidad.

**CONDUCTO REGULAR RELACIONADO CON LA CONVIVENCIA**

## Anexo S. Evidencias foro institucional y local



## Anexo T. Entrega documento ajustes al manual de convivencia al Comité de Convivencia Institucional

Bogotá D.C., diciembre 6 de 2017

Señores  
**COMITÉ DE CONVIVENCIA INSTITUCIONAL**  
Colegio La Floresta Sur  
Ciudad

Reciban un cordial saludo.

Con el presente hago entrega de la propuesta de modificaciones al Manual de Convivencia y los aportes al Plan de Estudios de la Cátedra Florestina, teniendo el trabajo desarrollado con los estudiantes del ciclo IV y los docentes que manejan la Cátedra Florestina para mejorar en los procesos convivenciales del colegio con "Una Transformación Pacífica de los Conflictos en el Colegio La Floresta Sur", propuesta desarrollada para el Proyecto de Investigación de grado en la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas, con nombre "El Diálogo, estrategia de Transformación de Conflictos – Una experiencia IAP en el colegio La Floresta Sur en Grados 8º y 9º Jornada Tarde"

Cordialmente,

**LUISA HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ**  
Coordinadora AT

Firma recibido del documento:

Nombre Marco Aurelio Saldano

Firma 

Fecha: Diciembre 6 / 2017