

**Referencia al citar este artículo:**

Carvajal, W. & Acebedo, M. J. (2019). La provención del conflicto en la gestión de la convivencia en ambientes escolares. *Revista TEMAS*, III(13), 157-171.

<https://doi.org/10.15332/rt.v0i13.2340>

# La provención del conflicto en la gestión de la convivencia en ambientes escolares<sup>1</sup>

William Carvajal<sup>2</sup>

Manuel J. Acebedo<sup>3</sup>

Recibido: 28 de mayo de 2019. Aprobado: 6 de junio de 2019

## Resumen

El presente artículo es el producto de una investigación de tipo cualitativo y de enfoque investigación-acción, cuyo propósito fue establecer una propuesta de gestión de la convivencia desde la provención del conflicto, mediante la articulación de la justicia restaurativa y la mediación escolar en la sección de bachillerato del colegio San Pedro Claver de la ciudad de Bucaramanga; el resultado hallado mediante la aplicación de grupos focales, entrevistas y análisis documental, muestra los factores más comunes que generan conflicto entre los estudiantes, las actitudes de los alumnos que facilitan y dificultan su abordaje, y las estrategias que implementan los profesores en la resolución de estos entre los escolares. Formar en la provención del conflicto restablece las relaciones y crea una cultura de paz que favorece la convivencia.

## Palabras clave

Provencción del conflicto, justicia restaurativa, mediación escolar, pedagogía ignaciana.

# The provention of conflict in the management of coexistence in school environments

## Abstract

This article is the product of a qualitative research and action research approach, whose purpose was to establish a management proposal for coexistence from the conflict, through the articulation of restorative justice and school mediation in the section of high school of San Pedro Claver School of the city of Bucaramanga. The result found through the application of focus groups, interviews, and documentary analysis shows the most common factors that generate conflict among students, the attitudes of students that facilitate and hinder its approach, and the strategies implemented by teachers in the resolution of the same among school children. Education in conflict prevention restores relationships and creates a culture of peace that favors coexistence.

## Keywords

Conflict provention; Restorative Justice; School Mediation; Ignatian pedagogy.

1. Artículo de investigación.

2. Magíster en Educación. Universidad Autónoma de Bucaramanga. Correo electrónico: wcarvajalo@gmail.com

3. Doctor en Currículo, Profesorado e Instituciones Educativas. Universidad Autónoma de Bucaramanga. Correo electrónico: macebedo@unab.edu.co

## Introducción

La escuela tiene como una de sus funciones primordiales el desarrollo de la dimensión sociopolítica entre sus educandos a través de la implementación articulada de unos procesos formativos, procedimentales y normativos, que regulan la vida en el interior de la comunidad. Bajo esta perspectiva, la escuela debe gestionar la convivencia entre todos los estamentos que conforman la comunidad educativa, para que los conflictos que se presentan se puedan resolver adecuadamente.

Desde la gestión de la convivencia en particular, según Acosta, citado por Peña, Ramírez y Sánchez (2015), se:

Trata de formar los nuevos sujetos en lo que toca a sus formas de relación con la sociedad y su transformación. La escuela, ante la sociedad, tiene, por lo tanto, el compromiso de contribuir a la formación de ciudadanos que participen activamente en su evolución; de tal forma que la educación no puede buscar solamente adaptar a los individuos al medio, sino que debe procurar que ellos construyan la capacidad para transformar el contexto en el cual viven (p. 52).

Los procesos de formación para la convivencia deben promover el desarrollo de las competencias socioemocionales como el autoconocimiento, el autocontrol, la empatía, la comunicación efectiva, la asertividad, la cooperación, el respeto, la tolerancia, la capacidad de concertar, etc., necesarias para la resolución de los conflictos que surgen en la dinámica estudiantil, y a la vez, son una oportunidad para fomentar y fortalecer la civilidad en una cultura de paz.

Los procesos procedimentales garantizan el manejo adecuado y justo de los conflictos; para este caso están relacionados con las prácticas de la justicia restaurativa

y la mediación escolar, y con la correcta aplicación del manual de convivencia, atendiendo al debido proceso.

El presente artículo esboza la propuesta de gestión de la convivencia escolar desde la *provencción* del conflicto, articulada a las prácticas de la justicia restaurativa y a la mediación en la resolución pacífica de conflictos entre los escolares de la sección de bachillerato del colegio San Pedro Claver de la ciudad de Bucaramanga.

Para estructurar la propuesta se establecieron como objetivos específicos, identificar los factores que generan conflicto y alteran la convivencia entre los estudiantes; caracterizar las actitudes positivas y negativas utilizadas por los escolares en la resolución de sus conflictos; reconocer las estrategias implementadas por los profesores del colegio en la resolución de conflictos entre escolares y en la promoción de la convivencia pacífica; y finalmente, articular la justicia restaurativa y la mediación escolar en la *provencción* del conflicto entre escolares de la sección de bachillerato del colegio San Pedro Claver.

La investigación se desarrolló en tres fases: la primera correspondió a una documentación sobre concepciones teóricas relacionadas con temas principales que fundamentan la gestión de la convivencia en las instituciones educativas, y la descripción de la metodología para utilizar; la segunda fase, de diagnóstico, en la cual, a través de la aplicación de los instrumentos de recolección de información se pudieron obtener los datos que permitieron caracterizar el estado actual de la convivencia en la institución educativa; y la tercera fase consistió en la elaboración de una propuesta de gestión para la convivencia escolar desde la *provencción* del conflicto en la sección de bachillerato del colegio San Pedro Claver de Bucaramanga

## Aproximaciones teóricas

**Provencción del conflicto:** En la década de los 90, en la literatura sobre la teoría del conflicto y los estudios para la paz, con Jhon Burton surge un nuevo concepto que en la actualidad puede ayudar a superar los índices de violencia, y a construir una cultura de paz en el interior de las instituciones educativas y del país en general; el término al que se hace referencia es la provencción, y según Burton, citado por Arellano (2007, p. 32), es

La manera de afrontar la aparición de estos sin gestionar su represión, sino mediante la solución de las causas que los generan como son la injusticia social, la provisión de las necesidades básicas de las personas, el ejercicio de la democracia real, entre otros.

Tostado y García (2015, p. 27) retoman la definición de Burton y entienden la provencción como la acción de

Proveer a las personas y a los grupos de las aptitudes necesarias para afrontar un conflicto; el objetivo de ésta es aprender cómo afrontarlo; significa intervenir en el conflicto en sus primeros estadios y evitar así la escalada del conflicto, y con esto la violencia.

Por otra parte, Cascón (2000, p. 2) en sus estudios para la paz aborda el tema de la provencción y lo define como:

El proceso de intervención antes de la crisis que nos llevará a:

- una explicación adecuada del conflicto, incluyendo su dimensión humana,
- un conocimiento de los cambios estructurales necesarios para eliminar sus causas,
- una promoción de condiciones que creen un clima adecuado y favorezcan un tipo de relaciones cooperativas que

disminuyan el riesgo de nuevos estallidos, aprendiendo a tratar y solucionar las contradicciones antes de que lleguen a convertirse en antagonismos

El mismo Cascón (2001, p. 14) introduce dicho concepto en el ámbito educativo, y afirma que la provencción significa:

Intervenir en el conflicto cuando está en sus primeros estadios, sin esperar a que llegue la fase de crisis. Se trata de favorecer y proveer de una serie de habilidades y estrategias que nos permitan enfrentar mejor los conflictos. Se trata en definitiva de poner en marcha un proceso que cree las bases para enfrentar cualquier disputa o divergencia en el momento en que se produzca.

Ahora bien, según la propuesta de Cascón, citado por Tostado y García (2015), en la formación para la provencción del conflicto es necesario atender a las necesidades que tienen los estudiantes para gestionar adecuadamente la resolución a sus conflictos, lo que implica una serie de temas por tratar con ellos en aras de la construcción de una cultura de paz; y exige, la idoneidad y competencia que deben tener los profesores para tratar dichos temas a fin de desarrollar habilidades para gestionar los conflictos, en favor de toda la comunidad educativa.

Por otra parte, según Sánchez (2016, p. 94):

La provencción incluye cambiar la visión que se tiene del conflicto, y concebirlo como algo positivo. Un conflicto no se puede evitar porque es parte de la existencia humana, lo que se puede hacer es establecer un ambiente de confianza, para que cuando aparezca permita que las personas lleguen a un intercambio respetuoso de ideas.

Desde estos puntos de vista, la provencción está íntimamente relacionada con la

misión de educar para la vida, formando nuevos y mejores ciudadanos, y la escuela, según Tostado (2016, p. 123), “es la responsable de generar bases sociales y éticas para el buen comportamiento social, ‘ser buen ciudadano’”.

En este orden de ideas, en los procesos pedagógicos que se ejecuten en el interior de cualquier institución educativa, también se debe propender porque los estudiantes desarrollen las capacidades, habilidades y estrategias necesarias para abordar los conflictos, cuando son solo contradicciones.

Formar las nuevas generaciones en la provención del conflicto, pensando en la prevención de la violencia, exige poner la mirada en formas alternativas de afrontar los conflictos, para que estos sean asumidos oportunamente y de manera adecuada para que las resoluciones sean justas para las partes; es fortalecer en los estudiantes habilidades como la empatía, solidaridad, cooperación y colaboración, comunicación, negociación, entre otras, para que sean capaces de abordar o de ser abordados en el momento de resolver un conflicto.

**Justicia restaurativa:** Existen diferentes conceptualizaciones sobre la justicia restaurativa, Zehr (2007, p. 45) la definió como:

Un proceso dirigido a involucrar, dentro de lo posible, a todos los que tengan un interés en una ofensa particular, e identificar y atender colectivamente los daños, necesidades y obligaciones derivados de dicha ofensa, con el propósito de sanar y enmendar los daños de la mejor manera posible.

Por otra parte, según Celis (2006, p. 4), otros han definido la justicia restaurativa como

Un mecanismo para resolver los conflictos y repararlos. Este motiva a quienes

produjeron el daño a reconocer el impacto de lo que hicieron y les da la oportunidad de repararlo. Y ofrece a quienes sufrieron el daño la oportunidad de que se les reconozca su pérdida y que ésta les sea reparada.

Siguiendo a Zehr (2007), la justicia restaurativa se sustenta en unos principios y unos pilares; como principios establece que todo acto que genere conflicto es un acto dañino contra las personas y las relaciones interpersonales. Todo acto dañino conlleva unas obligaciones por parte de las personas involucradas; y la obligación principal es la de reparar el daño causado. Como pilares fundamenta que, asumir toda ofensa desde la justicia restaurativa es centrarse en el daño, en las obligaciones que conllevan, y en la participación comprometida de toda la comunidad en la superación del daño causado, lo que exige un acompañamiento planeado y direccionado a las personas involucradas en el conflicto, es decir, al agresor, al agredido y a la comunidad a la que pertenecen, con la firme intención de reintegrarlos a la sociedad con todo el bienestar posible.

Para Zehr (2007, p. 33) la justicia restaurativa, exige “procesos incluyentes y de colaboración, y de acuerdos consensuados”, lo que pone de manifiesto un inevitable encuentro entre las personas afectadas, y que debe darse dentro de los parámetros de un diálogo respetuoso, sincero y asertivo, con la intención de aclarar toda la situación que les desaviene; de esta manera se llegan a acuerdos y se resarcan las afectaciones causadas. La comunidad tiene la obligación de velar por el cumplimiento de los acuerdos consensuados, y de acompañar tanto al agresor como al agredido en el restablecimiento de sus derechos y de la paz.

El encuentro debe contar con la participación, tanto del agresor como del agredido, y de las otras personas que

tengan intereses en el conflicto; esto es fundamental para iniciar todo proceso restaurativo, y para ayudar a las partes a establecer sus acuerdos para reparar los daños causados, superar los incidentes y retornar la paz a la comunidad.

En la siguiente imagen se muestran y articulan los valores necesarios en todo proceso restaurativo que se desarrolle en una institución educativa.

las conferencias del grupo familia, y los círculos de sentencias”.

En ambientes escolares, el acompañamiento a las partes involucradas en un conflicto debe ser planeado y ejecutado por los profesores del centro educativo, con primordial atención del director de grupo de los estudiantes involucrados en la situación problemática.



Fuente: Autor.

Para facilitar el proceso restaurativo es necesaria la colaboración de un facilitador, quien será el encargado de motivar la comunicación para que las partes puedan expresar sus emociones y sentimientos y se puedan establecer las estrategias de acompañamiento de acuerdo con sus necesidades y con los intereses de la comunidad.

Según Pepler Debra, citado por Celis (2006, p. 16), existen comúnmente tres procesos restaurativos: “la mediación,

**Mediación escolar:** El término goza de diferentes apreciaciones a la hora de definirlo; Moore, citado por Vázquez (2012, p. 127), la define como “la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión, para ayudar a las partes en una disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable”.

Vázquez (2012, p. 128), en perspectiva pedagógica, la define como

Aquel método alternativo de solución pacífica de conflictos en las que un tercero neutral ayuda y guía a las partes en conflicto mediante técnicas de comunicación, buscando que ellos mismos arriben a una solución equitativa para ambos y que sean satisfechos sus intereses en el conflicto.

Por otra parte, Cireta, citada por Caycedo y Cocunubo (2016, p. 1737) afirma que:

Entiende la mediación como aquella técnica en que dos partes o más involucradas en un conflicto, después de ensayar diferentes posibilidades, concluyen que no pueden resolverlo solas y deciden pedir a una tercera que les ayude en su proceso. Para que la mediación sea exitosa deben ocurrir dos cosas: que las necesidades contrapuestas se vean resueltas en lo más esencial y que la relación entre las partes salga reforzada.

En conclusión, la mediación es un mecanismo alternativo en la solución pacífica de conflictos en el que las partes involucradas, de manera libre y voluntaria, piden la colaboración de un tercero para que de forma neutral y con responsabilidad, les ayude a establecer los acuerdos satisfactorios en la superación de sus diferencias.

Caycedo y Cocunubo (2016, p. 1738) destacan tres características de la mediación

**Voluntariedad:** las partes asisten al proceso libre y voluntariamente y en este sentido pueden participar, permanecer y retirarse cuando lo decidan y cada uno decide por sí mismo.

**Libre Composición:** Los actores en conflicto pueden proponer las fórmulas de arreglo en presencia de un tercero, su acuerdo puede ser aceptado voluntariamente.

**Confidencialidad:** todo el contenido relativo al proceso de mediación tiene un

carácter confidencial, lo cual se asegura mediante la firma de un convenio de confidencialidad entre todas las personas que participan en el proceso.

Delgado y Lara (2008, p. 685) destacan aspectos relevantes sobre la gestión del conflicto desde la mediación:

En primer lugar, el reconocimiento del otro, como el núcleo central en la resolución del conflicto; en segundo término, y muy ligado a lo anterior, la alteridad, la cual es significativa en el sentido de apostarle al otro como interlocutor válido en la resolución de los conflictos; en tercer lugar, la concepción de conflicto como un instrumento pedagógico, puesto que en él convergen el reconocimiento del otro, la autonomía moral, la participación y la convivencia de derechos, elementos a partir de los cuales se construye ciudadanía.

Implementar la mediación en contextos educativos favorece la construcción de un buen clima escolar por cuanto los conflictos, con la ayuda de un tercero idóneo y dispuesto a favorecer lo justo para las partes, permite, según Carrasco, Villá y Ponferrada (2016, p. 112) “la reapropiación de los conflictos y la responsabilidad de su resolución por parte de los sujetos involucrados por encima de soluciones impuestas, que otorgan a un tercero la capacidad de decidir sobre los actos de otras personas”.

**Pedagogía ignaciana:** Según Vásquez (2006, p. 6), es la manera de proceder al estilo de Ignacio de Loyola, que se refleja en cinco momentos: partir siempre desde el contexto, es decir, tanto profesor como alumno deben ubicarse en el momento real en que se vive; integrar la experiencia al proceso de aprender con la intención de mover a la persona en su totalidad hacia fines cada día más superiores; la reflexión, como elemento para enseñar a pensar



y a analizar críticamente la realidad y transformarla; la acción, encaminada al servicio desinteresado a los demás para el crecimiento de todos; y la evaluación, para buscar siempre la excelencia en todo lo que se hace.

La pedagogía ignaciana tiene su inspiración en la espiritualidad de Ignacio de Loyola y en sus ejercicios espirituales; así lo plantea Vásquez (2006, p. 6) cuando afirma que estos elementos:

Contienen una concepción de Dios, del hombre, del mundo, de la vida y de la sociedad. De ellos brota una pedagogía caracterizada por su enfoque personalizado y que, con base en los escritos ignacianos, el aporte de muchos Jesuitas y la experiencia de largos años, se cristalizó como la práctica educativa y pedagógica propia de los Jesuitas en la llamada *Ratio atque Institutio Studiorum Societatis Iesu* (Sentido y Estructuración de los Estudios de la Compañía de Jesús) la cual, desde 1599, orientó los estudios de centenares de Colegios y Universidades dirigidos por la Compañía de Jesús en todo el mundo.

Por su parte, Kolvenbach (1993, p. 138) afirma que:

La pedagogía de Ignacio se centra en la formación de toda la persona, corazón, inteligencia y voluntad, no sólo en el entendimiento; desafía a los alumnos a discernir el sentido de lo que estudian por medio de la reflexión, en lugar de una memoria rutinaria; anima a adaptarse, y eso exige una apertura al crecimiento en todos nosotros. Exige que respetemos las capacidades de los alumnos en los diferentes niveles de su desarrollo; y que todo el proceso esté dinamizado por un ambiente escolar de consideración, respeto y confianza, donde la persona pueda enfrentarse con toda honradez a la decisión, a veces dolorosa, de ser hombre/mujer con y para los demás.

Con la pedagogía ignaciana como sustrato, la educación desarrollada en el interior de los establecimientos educativos jesuitas, busca el desarrollo total de sus estudiantes, sin que se descuiden algunas de las dimensiones para que se destaquen en otras; y los currículos, de manera articulada buscan atender a la totalidad de la persona en formación; se puede concluir que la pedagogía ignaciana consiste en ayudar, desde la educación formal, al desarrollo más completo de todas las capacidades de la persona individual y como miembro de una comunidad, de cara a una cultura y a una sociedad en un contexto determinado para que actúe de manera auténtica y coherente con sus principios. En este sentido, los jesuitas entienden por dimensiones, según ACODESI (2005, p. 15) “el conjunto de potencialidades fundamentales del ser humano con las cuales se articula el desarrollo integral”. Desde ACODESI (2003, p. 8), se han planteado ocho dimensiones, cada una con su correspondiente descripción:

**Ética:** Es la posibilidad que tiene el ser humano de tomar decisiones autónomas a la luz de principios y valores y de llevarlos a la acción teniendo en cuenta las consecuencias de dichas decisiones para asumirlas con responsabilidad.

**Espiritual:** Es la posibilidad que tiene el ser humano de trascender –ir más allá–, de su existencia para ponerse en contacto con las demás personas y con lo totalmente Otro (Dios) con el fin de dar sentido a su propia vida.

**Cognitiva:** Es la posibilidad que tiene el ser humano de aprehender conceptualmente la realidad que le rodea formulando teorías e hipótesis sobre la misma, de tal manera que no sólo la puede comprender, sino que además interactúa con ella para transformarla.

**Afectiva:** Es el conjunto de posibilidades que tiene la persona de relacionarse

consigo mismo y con los demás; de manifestar sus sentimientos, emociones y sexualidad, con miras a construirse como ser social.

**Comunicativa:** Es el conjunto de potencialidades del ser humano que le permiten encontrar sentido y significado de sí mismo y representarlos a través del lenguaje para interactuar con los demás.

**Estética:** Es la posibilidad que tiene la persona para interactuar consigo mismo y con el mundo desde su propia sensibilidad permitiéndole apreciar la belleza y expresarla de diferentes maneras.

**Competencias ciudadanas:** Existen diferentes conceptualizaciones; al respecto Chau, Lleras y Velásquez (2004, p. 20) afirman que “son los conocimientos y habilidades que permiten que el ciudadano actúe de manera constructiva en la sociedad democrática”.

Por otra parte, Rodríguez, Ruiz y Guerra, citados por Rodríguez y González (2014, p. 376) afirman que “puede comprenderse las competencias como un conjunto de conocimientos, actitudes y habilidades (cognitivas, emocionales y comunicativas), que buscan que el ciudadano democrático que se está formando esté dispuesto a actuar y actúe de manera constructiva y justa en la sociedad”.

La formación en competencias ciudadanas enfatiza en la importancia de educar ciudadanos capaces de resolver sus conflictos a través del diálogo, en el que a pesar de las diferencias reine el respeto, la tolerancia y la asertividad; donde el ciudadano asuma su responsabilidad de participar activamente de las decisiones que contribuyan al bienestar general de la sociedad, es decir que viva su ciudadanía, entendida por Mockus, citado por el MEN y ASCOFADE (2004, p. 150), como:

Un mínimo de humanidad compartida. Cuando decimos que alguien es ciudadano, pensamos en aquel que respeta unos mínimos, que genera una confianza básica. Ser ciudadano es respetar los derechos de los demás. El núcleo central para ser ciudadano es, entonces, pensar en el otro. Se basa en tener claro que siempre hay un otro, y tener presente no sólo al otro que está cerca y con quien sabemos que vamos a relacionarnos directamente, sino también considerar al otro más remoto, al ser humano aparentemente más lejano –al desconocido, por ejemplo– o a quien hará parte de las futuras generaciones (...) pero el ciudadano también se define por su relación con el Estado. Uno es ciudadano de un país específico con unas normas establecidas por un Estado específico. Cuando se habla de las consecuencias, un ciudadano no sólo mira las consecuencias para unos, sino para todos.

Por su parte, Rodríguez, Ruiz y Guerra, citados por Rodríguez y González (2014, p. 376) afirman que las competencias ciudadanas:

buscan fomentar el desarrollo moral de las personas para lograr así, una formación humana en unos individuos que actúen de manera constructiva y responsable en una sociedad, individuos que contribuyan a la convivencia pacífica, y respetuosos de las diferencias en cualquier contexto.

Con lo que se refuerza la idea de Montero y compañeros.

También, el MEN y ASCOFADE (2004) afirman que formar en competencias ciudadanas es coadyuvar en “el desarrollo integral del ser humano; que implica el desarrollo de competencias comunicativas, cognitivas, emocionales e integradoras, las cuales favorecen el desarrollo moral” (p. 156). De esta manera, el establecimiento educativo hace un gran aporte a la construcción de la convivencia pacífica,



promueve la participación y responsabilidad democrática, y valora la pluralidad, identidad y valoración de las diferencias humanas.

Fomentar la formación en competencias ciudadanas desde proyectos transversales al interior de las instituciones educativas, es crear un eje integrador desde el cual la sociedad legitima sus idearios de justicia social y política, que a su vez se materializan en la práctica de virtudes cívicas y valores propios como la tolerancia, la autonomía, el diálogo en busca de la solución pacífica de los conflictos, la razón, la equidad, entre otros. Con estos valores se configura una sociedad en la cual los ciudadanos se forjan como sujetos políticos activos, que participan asiduamente en la construcción de una integración cultural que permite, a través de la esfera de lo público, alcanzar el bienestar social.

Formar a las nuevas generaciones en la provención del conflicto, a través de un proyecto transversal, en el que se articulen la pedagogía ignaciana, las competencias ciudadanas, la justicia restaurativa y la mediación escolar, es propender por procesos que ayuden a la formación de los estudiantes para la civilidad y crear ambientes sanos en el interior de las instituciones educativas, lo que reeditará en la transformación de la sociedad para que sea más dignificante y por sí misma forme las nuevas generaciones en una cultura de paz.

## Metodología

La investigación se desarrolló con los estudiantes de bachillerato del colegio San Pedro Claver de la ciudad de Bucaramanga; es una institución educativa, privada, de carácter confesional católico, con jornada única, en calendario A. Fue fundada en Bucaramanga el 22 de marzo de 1897, y cuenta con una trayectoria de más de 120

años en la formación de la juventud de la región. Pertenece a la comunidad religiosa Compañía de Jesús, en la línea de obras educativas; actualmente es miembro de la red de Colegios de la Compañía en América Latina Federación Latinoamericana de Colegios de la Compañía de Jesús - FLACSI y de Asociación de Colegios Jesuitas de Colombia - ACODESI.

La investigación fue de tipo cualitativo, ya que centra su análisis en comprender y explicar la situación humana, involucrando a los participantes en su ambiente natural, ligado al contexto en que se desarrolla; se caracteriza, según Martínez (2011, p. 11), porque “esencialmente desarrolla procesos en términos descriptivos e interpreta acciones, lenguajes, hechos funcionalmente relevantes y los sitúa en una correlación con el más amplio contexto social”.

El enfoque fue de investigación acción, por cuanto, siguiendo a Rodríguez (2015, p. 151), citando a Pérez Serrano, “surge como una línea de investigación de las ciencias sociales para mejorar o transformar la práctica social y educativa”.

Desde este punto de vista, la investigación enriquece los procesos formativos de una educación para la paz y la civilidad en el ejercicio de la ciudadanía en un mundo universalizado, en el que el ser humano sea capaz de compartir una visión común de los intereses de toda la humanidad.

Para la recolección de la información, se aplicaron los siguientes instrumentos:

**Entrevistas estructuradas:** a los profesores coordinadores de grado, y al representante de los estudiantes de los cursos ‘A’ de cada grado en el gobierno estudiantil.

Las entrevistas a profesores y estudiantes ayudaron a la creación del diagnóstico de la convivencia de los estudiantes de la

sede de bachillerato del colegio, teniendo en cuenta las apreciaciones tanto de unos como de los otros.

**Grupos focales:** se realizaron dos grupos focales; uno con los estudiantes representantes de los estudiantes al gobierno estudiantil de los grados 6°, 7° y 8°; y el otro, con los representantes de los grados 9°, 10° y 11°, para comprender mejor el estado de la convivencia desde la perspectiva de los estudiantes de acuerdo con su edad y escolarización.

Tanto para las entrevistas como para los grupos focales las preguntas estuvieron enfocadas a detectar cuáles eran los factores más comunes que generan conflicto entre los estudiantes; qué actitudes positivas generan resolución espontánea de los conflictos, y qué aspectos impiden la resolución pacífica de estos; además, se indagó sobre las dinámicas que utilizan los profesores para generar una adecuada resolución pacífica y justa de los conflictos, y sobre las estrategias que utilizan para fortalecer la formación para la convivencia.

**Análisis documental:** se analizaron las actas de las reuniones de los Consejos de Grado realizadas durante el segundo semestre del 2017.

Cada consejo de grado está conformado por el conjunto de educadores del grado, y se reúnen semanalmente para tratar asuntos relacionados con los estudiantes de su grado en los aspectos académicos y disciplinarios. De estas reuniones se levantan actas que contienen información relevante y que ayudan a caracterizar el estado de la convivencia periódicamente.

## Resultados

Acorde con la información recolectada se establecieron los aspectos

determinantes en cada uno de los objetivos específicos planteados:

**Objetivo 1:** Identificar los factores que generan conflicto y alteran la convivencia entre los estudiantes.

Entre los factores que con frecuencia generan conflicto entre los estudiantes de la sección del bachillerato del colegio San Pedro Claver se subrayan: el trato irrespetuoso evidenciado en burlas, bromas de mal gusto, apodosos, y uso de palabras soeces; el uso inadecuado de las redes sociales; el surgimiento de subgrupos cerrados en el interior de los cursos y de los grados; la intolerancia hacia las diferencias entre los compañeros; los chismes, los celos y el desquite.

**Objetivo 2:** Caracterizar las actitudes positivas y negativas utilizadas por los escolares en la resolución de sus conflictos.

Entre las actitudes que favorecen la resolución de conflictos entre los estudiantes se destacan: el compañerismo, y la actitud de diálogo; como actitudes que dificultan la solución de los conflictos se resaltan: la evasión del conflicto, la indiferencia del grupo frente a los conflictos de los compañeros, la venganza o desquite, la actitud de querer ganar siempre en la solución de un conflicto.

**Objetivo 3:** Reconocer las estrategias implementadas por los profesores del colegio en la resolución de conflictos entre escolares y la promoción de la convivencia pacífica.

Entre las estrategias que utilizan los profesores en la formación para la convivencia y resolución de los conflictos entre escolares, sobresalen: el acompañamiento personal y grupal, el trabajo en equipo, y los talleres temáticos en resolución pacífica de conflictos.

**Objetivo 4:** Articular la justicia restaurativa y la mediación escolar en la provención del conflicto entre escolares de la sección de bachillerato del colegio San Pedro Claver.

La práctica de los valores y principios de la justicia restaurativa permite atender las necesidades de las personas involucradas en el conflicto, vinculan, además a otros actores en el proceso de restauración, principalmente a las familias, en el contexto escolar.

Por otra parte, la mediación escolar facilita las prácticas restaurativas, ya que un tercero promueve el encuentro entre los desavenidos en un ambiente de reconocimiento legítimo del otro, de las necesidades y afectaciones propiciadas por el conflicto, y facilita la comunicación asertiva para encontrar las soluciones más justas para los involucrados y hace seguimiento a los acuerdos establecidos.

## Conclusiones y recomendaciones

En relación con los objetivos específicos planteados encontramos las siguientes conclusiones:

Los factores determinantes de conflictos entre los estudiantes aunados a la incompetencia para abordar y resolverlos de manera adecuada establecen brechas entre los escolares, que con el tiempo se convierten en problemas graves de convivencia, haciendo más difícil el encuentro de los desavenidos y el establecimiento de una cultura de paz.

Además, son más las actitudes de los estudiantes que impiden la resolución pacífica y justa de los conflictos, que aquellas que facilitan procesos dignos a la hora de hallar soluciones. Esto demuestra, en los estudiantes, un débil desarrollo de las competencias blandas que les impide interactuar asertivamente y establecer relaciones

eficaces con las personas de su entorno, lo que dificulta el reconocimiento de la otredad y el desarrollo de una alteridad de manera efectiva y con criterio en el deber ser de la sociedad.

Estas situaciones impactan desfavorablemente el ambiente escolar por cuanto los conflictos quedan irresueltos, se ahonda en la crisis, y el ambiente se hace tenso.

Como estrategias que utilizan los profesores para enseñar a convivir, se resalta el acompañamiento personal a los estudiantes y el trabajo en equipo.

En el marco de la pedagogía ignaciana, el acompañamiento personal permite un diálogo fraterno en el que los educandos, en un proceso de autoevaluación, se reconocen como personas con grandes capacidades y con aspectos por mejorar, para un mejor desempeño en sus intereses académicos y en las relaciones con los demás.

A través del trabajo en equipo se efectúa el encuentro con los otros, incluso con los compañeros con los que se tienen dificultades relacionales, aspecto que necesariamente obliga un acercamiento entre los estudiantes que permite el reconocimiento del otro como persona, con la esperanza de superar los conflictos, aunque en ocasiones los efectos son contrarios.

Finalmente, se concluye que a pesar de los múltiples esfuerzos de la institución en su intención por formar para la convivencia y el establecimiento de una cultura de paz, los factores que generan conflicto se mantienen en el contexto, sumado a la forma inadecuada de abordarlos; la desatención a estas situaciones desencadena ciertos brotes de violencia en el interior del colegio, que paulatinamente se va evidenciando en la altivez de unos y en el sometimiento o aislamiento de otros, en su

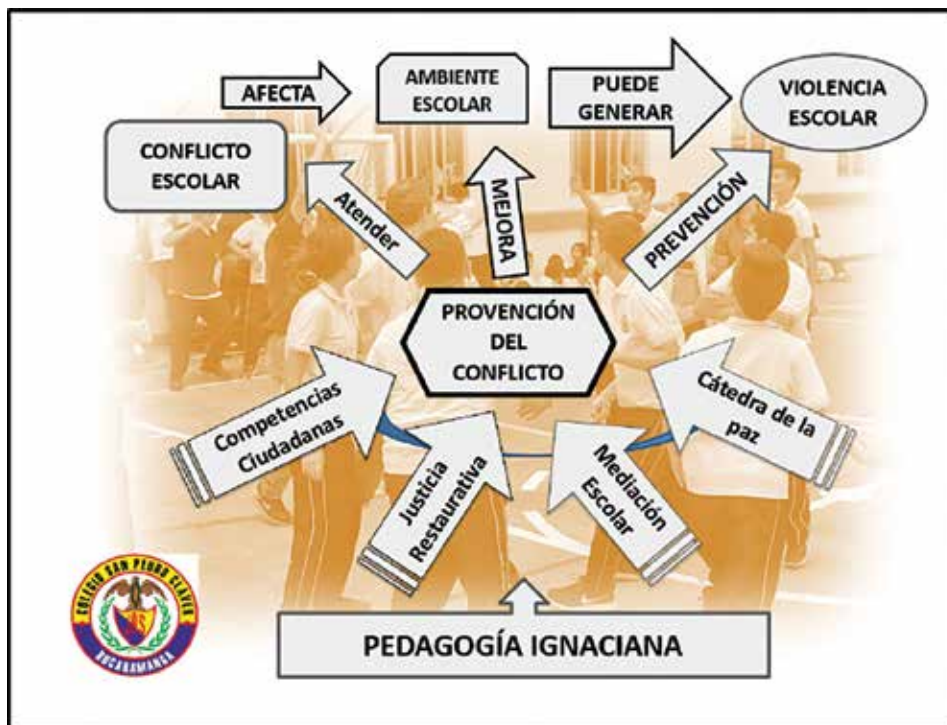
manera de relacionarse entre pares y con los profesores.

En el proceso de formación para la convivencia, el colegio, como institución de educación básica y media, atendiendo a las directrices emanadas del Ministerio de Educación Nacional, ha articulado de manera transversal, en todas las áreas académicas, los estándares básicos de competencias ciudadanas y la cátedra de la paz; como es natural, los conflictos surgen en la interacción humana, y a pesar de los aprendizajes de los estudiantes, producto de esta articulación, su abordaje y resolución no ha sido lo más adecuado y justo posible.

Frente a este panorama, se hizo necesario plantear nuevas estrategias relacionadas con la formación para la convivencia y la resolución pacífica de conflictos, y que, además, redunden en el fortalecimiento de las competencias ciudadanas y sociales

de todos los estudiantes. En este orden de ideas, se plantea la articulación de las prácticas de la justicia restaurativa y la mediación como estrategia para la resolución de conflictos, con la que se busca establecer ambientes de confianza entre los estudiantes, gracias a la intervención de un par, que a través del diálogo reflexivo, las partes se escuchan y construyen acuerdos que permitan restablecer la relación y fortalecer los ambientes escolares dentro del respeto, la tolerancia y la aceptación de la diferencia.

La siguiente imagen explícita la articulación de las prácticas de la justicia restaurativa, la mediación escolar, las competencias ciudadanas y la Cátedra de la Paz, con la resolución pacífica de conflictos entre escolares, teniendo como base la pedagogía ignaciana, en el modelo de gestión de la convivencia con un enfoque de provención del conflicto.



Fuente: Autor.

El éxito en la resolución de un conflicto interpersonal depende de la capacidad que tengan las personas para controlar sus emociones, y para relacionarse convenientemente con los demás, para comunicar eficaz y adecuadamente sus intereses a la hora de entablar el diálogo requerido, y establecer acuerdos justos y necesarios válidos para todos.

Desde la provención es necesario propender por procesos que ayuden a los estudiantes a desarrollar las competencias emocionales y sociales necesarias en la resolución pacífica de conflictos. Las competencias emocionales como el autoconocimiento, el autocontrol, y la empatía o la habilidad para comprender las emociones de los otros, y las competencias sociales como comunicación efectiva, la asertividad, las actitudes prosociales, la cooperación, el respeto, la tolerancia, y la capacidad de concertar, son primordiales a la hora de resolver los conflictos adecuadamente y con justicia para todos, ya que permiten actuar positivamente de manera óptima y rápida, y actuar constructivamente en sociedad.

La materialización del modelo de gestión de la convivencia desde la articulación de la justicia restaurativa y la mediación escolar con un enfoque de provención del conflicto, se lleva a cabo en tres fases, cada una con sus etapas correspondientes:

1. Conformación del equipo de mediadores escolares.
2. Jornadas de formación a profesores y estudiantes mediadores en aspectos conceptuales y metodológicos sobre la justicia restaurativa y la medición escolar.
3. Implementación y seguimiento del proyecto.

Finalmente, se establece que frente a un conflicto interpersonal entre escolares, el estudiante mediador seguirá el siguiente derrotero, acompañado de su profesor nuclear o director de curso:

1. Promoverá el encuentro de las personas en conflicto y guiará el diálogo para que de manera respetuosa y clara, cada uno de los involucrados pueda manifestar su versión del problema, sus afectaciones, y plantee posibles soluciones.
2. Animará la participación de todos los afectados en el conflicto, para que de manera conjunta puedan plantear las soluciones convenientes, se establezcan los acuerdos y se les haga el seguimiento correspondiente.
3. Motivará a los ofensores a reconocer y reparar los daños causados, a resarcir sus errores, a restaurar el bienestar del ofendido, y a comprometerse a la no repetición, en ninguno de los escenarios posibles.
4. Velará qué tanto ofensores como ofendidos sean aceptados y acompañados nuevamente por sus compañeros en un ambiente de perdón y reconciliación que fortalezca el imaginario de una cultura de paz.

Durante todo el proceso del conflicto y posconflicto, los estudiantes estarán acompañados por su profesor nuclear (director de curso) que, junto con el estudiante mediador, realizarán los seguimientos al cumplimiento de los acuerdos establecidos, y a la reintegración de los afectados al grupo al que pertenecen, en igualdad de condiciones y oportunidades.

Como recomendaciones para próximas investigaciones surgen las siguientes:

Por una parte, es conveniente complementar la investigación con estrategias concretas que vinculen a los padres de



familia en el diseño, la capacitación e implementación de la propuesta, para establecer sinergias que propicien los aprendizajes necesarios en el proceso de formación para la convivencia y la gestión del conflicto.

Por otra parte, es necesario articular a la propuesta, la formación para la resiliencia, entendida como “la habilidad para surgir de la adversidad, adaptarse, recuperarse y acceder a una vida significativa y productiva” (MEN; OIM; Opción Legal; Unicef; 2011, p. 11); es importante que se pueda ayudar a los estudiantes a superar los odios y resentimientos que dejan las agresiones, y se propenda por actitudes que conlleven perdón, a la reconciliación y al encuentro de los desavenidos. Desde esta perspectiva, el conflicto se convierte en una oportunidad para aprender y transformar los grupos sociales en comunidades en la que sus habitantes se ayuden mutuamente.

A modo de reflexión final, se puede decir que, al interior de la escuela se tejen múltiples experiencias que en ocasiones desencadenan afectaciones negativas en el modo de ser y de estar de los estudiantes; es decir, causan daños en el bienestar de los escolares, y con frecuencia emergen sentimientos de venganza tratando de hacer justicia, deteriorando el ambiente escolar. Bajo este contexto cabrían las preguntas ¿Cómo implementar justicia sin generar acciones de violencia de carácter cíclico? ¿Qué procesos se pueden implementar para involucrar a todas las partes interesadas en un conflicto en la búsqueda de soluciones válidas?

La escuela como institución socializadora, y como escenario pedagógico, tiene la gran responsabilidad de gestionar estrategias para que las nuevas generaciones aprendan a gestionar sus conflictos dentro de una cultura de paz, que ayude a

superar las necesidades y los sentimientos negativos, y a restablecer el bienestar de los afectados en un ambiente de resiliencia, satisfaciendo las necesidades de las víctimas.

La práctica de la justicia restaurativa articulada con la mediación escolar entre pares, adquiere relevancia en cuanto los agresores reconocen y reparan el daño causado, y asumen las consecuencias de sus actos; los agredidos recuperan su sentimiento de seguridad, se empoderan de sí mismos y reducen el miedo al conflicto.

La justicia restaurativa, aunada a la mediación escolar, promueve una mayor comprensión del conflicto y se convierte en una oportunidad para crecer y fortalecer los lazos de compañerismo, y da mayor consistencia al sentido de comunidad en la que todos son importantes y aportan a su bienestar general.

La justicia restaurativa y la mediación escolar invitan al diálogo fraterno para abordar los conflictos y sacar provecho de ellos, esto a partir del hecho de que somos interdependientes y constructores de una gran red de relaciones humanas.

## Referencias

- Arellano, N. (2007). La violencia escolar y la provención del conflicto. *Orbis*, 23-45.
- Asociación de Colegios Jesuitas de Colombia - ACODESI. (2005). *La formación integral y sus dimensiones*. Bogotá, Colombia: Kimpres Ltda.
- Carrasco, S., Villá, R., & Ponferreda, M. (2016). Resistencias institucionales ante la mediación escolar. Una exploración en los escenarios de conflicto. *Antropología Social*, 111-131.
- Cascón, P. (2001). *Biblioteca Virtual RS*. Recuperado de <http://www.bibliotecavirtual.info/2012/11/educar-en-y-para-el-conflicto/>
- Cascón, P. (2000). Educar para la convivencia en los centros. *Cuadernos de Pedagogía*, 61.
- Caycedo, R., & Cocunubu, N. (2016). La mediación como una solución alternativa de la violencia escolar. *Investigaciones Andina*, 1729-1749.
- Chaux, E., Lleras, J., & Velásquez, A. (2004). *Competencias ciudadanas: De los estándares al aula*. Bogotá, Colombia: Ediciones Uniandes.
- Delgado, R., & Lara, L. (2008). De la mediación del conflicto escolar a la construcción de comunidades justas. *Universitas Psychologica*, 673-690.



- Celis, N. (2006). *De la justicia restaurativa a la disciplina restaurativa*. Corporación Excelencia para la Justicia.
- Kolvenbach, P. H. (1993). *La pedagogía ignaciana hoy*. Roma, Italia: Discursos Universitarios.
- Martínez, J. (2011). Métodos de investigación cualitativa qualitative research methods. *Silogismo*, 08.
- MEN, & ASCOFADE. (2004). Formar ciudadanía sí es posible. *Estándares básicos de competencias ciudadanas*. Bogotá, Colombia. Recuperado de [https://www.mineducacion.gov.co/1621/articulos-116042\\_archivo\\_pdf4.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articulos-116042_archivo_pdf4.pdf)
- MEN, OIM, Opcion Legal, Unicef. (2011). *Resiliencia y competencias ciudadanas*. Bogotá, Colombia: Opciones Gráficas.
- Peña, P., Ramírez, J., & Sánchez, J. (2015). *Concepciones y modelos de gestión sobre convivencia escolar de directivos y docentes de instituciones educativas del sector público y privado*. Manizales: Universidad de Manizales.
- Rodríguez, M. (2015). *Evaluación de un programa de formación del profesorado universitario basado en el modelo de investigación-acción desde una perspectiva pedagógico-curricular por competencias*. Sevilla-España: Universidad de Sevilla
- Rodríguez, G., & González, C. (2014). Competencias ciudadanas: consideraciones desde el concepto de ciudadanía. *Plumilla Educativa*, 373-395.
- Sánchez, D. V. (2016). *El rincón del diálogo. Un camino hacia la educación para la paz y los derechos humanos*. México D. F.: Universidad Pedagógica Nacional.
- Tostado, E., & García, S. (2015). Convivencia con conflicto y sin violencia en la escuela. La provención como estrategia de paz. *Ra Ximhai*, 11(1), 19-32.
- Vásquez, C. (S.J.). (2006). *Propuesta educativa de la compañía de Jesús*. Bogotá, Colombia: Kimpres Ltda.
- Vázquez, R. (2012). *La mediación escolar como herramienta de educación para la paz*. Murcia, España: Universidad de Murcia.
- Zehr, H. (2007). *El pequeño libro de la justicia restaurativa*. Recuperado de [https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/el\\_pequeno\\_libro\\_de\\_la\\_justicia\\_restaurativa.pdf](https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/el_pequeno_libro_de_la_justicia_restaurativa.pdf)