

# Resolución pacífica de conflictos en la escuela: sistematización de experiencias para una comunicación sin daño\*

Peaceful conflict resolution at school: systematization of experiences for non-harmful communication

**Adriana Patricia Godoy Usuga\*\***

Artículo de investigación

**Fecha de recepción:** 2 de diciembre de 2022

**Fecha de aceptación:** 23 de enero de 2023

---

#### Para citar este artículo:

Godoy-Usuga, A. (2023). Resolución pacífica de conflictos en la escuela: sistematización de experiencias para una comunicación sin daño. *Revista Análisis Jurídico-Político*, 5(9), 117-142. <https://doi.org/10.22490/26655489.6679>

## RESUMEN

Este artículo hace un recorrido por los diferentes aspectos de la conflictividad escolar identificados en el desarrollo del Programa para la Convivencia Escolar - Hermes de la Cámara de Comercio de Bogotá, en un colegio del sector oficial de la ciudad. Asume la postura de que la educomunicación es una alternativa creativa para la resolución pacífica de conflictos en la escuela, desde la perspectiva teórica de la Comunicación para el Cambio Social. Parte del interrogante sobre ¿Cómo las acciones Educomunicativas contribuyen a la resolución pacífica de conflictos escolares en la Institución Educativa Distrital

---

\* Trabajo de investigación realizado en el marco de la Maestría en Comunicación, Desarrollo y Cambio Social de la Universidad Santo Tomás (USTA).

\*\* Magíster en Comunicación, Desarrollo y Cambio Social por la Universidad Santo Tomás, Bogotá, Colombia. Trayectoria de investigación enfocada en temas relacionados con construcción de paz, educomunicación y resolución pacífica de conflictos. Correo electrónico: [apgodoy@educacionbogota.edu.co](mailto:apgodoy@educacionbogota.edu.co), ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-8212-4303>

Isla del Sol – Ciclo V? En concordancia, a partir de la sistematización de experiencias del programa Hermes se plantearon acciones educativas en pro de la resolución pacífica de conflictos en el contexto escolar juvenil bogotano.

*Palabras clave:* conflictos escolares, educación, jóvenes, resolución pacífica de conflictos.

## **ABSTRACT**

This article takes a tour by the different aspects of school conflict identified in the development of the Program for School Coexistence - Hermes of the Bogotá Chamber of Commerce, in a school in the official sector of the city. Believe that education is creative alternatives are presented for the peaceful resolution of conflicts at school, from the theoretical perspective of Communication for Social and Behavioral Change. Starts question about ¿How do education actions helped to the peaceful resolution of conflicts in Isla del Sol school – cycle V? According to systematization of experiences Hermes Program propose it education actions in favor the peaceful conflict resolution in youth school context.

*Keywords:* education, peaceful conflict resolution, school conflicts, youths.

## **1. INTRODUCCIÓN**

La educación nace de las posturas del ‘Texto libre’ del francés Celestín Freinet y de la Educación Popular del brasileño Paulo Freire, con su teoría de Pedagogía para la liberación y la emancipación de los oprimidos. Ellos sirvieron de inspiración para alimentar las bases teóricas de un campo de estudio que atraviesa dos campos del saber fundamentales en la vida de las personas: la educación y la comunicación.

Surge como una ruptura del paradigma de la educación tradicional para dar cabida a una educación basada en relaciones horizontales entre el profesor y el estudiante, quienes trabajan juntos por la construcción de conocimiento colectivo y generan impactos

tangibles en la sociedad. Esto se logra a través de la apropiación de los medios de comunicación en la escuela, lo cual brinda una experiencia única en la que los estudiantes aprenden de una manera diferente a la convencional y recuperan la voz que en muchas ocasiones se pierde en las instituciones educativas, sumergidos en un mar de conocimientos y disciplinas que no siempre los representan.

En congruencia, este artículo tiene la intención de mostrar que la Educomunicación es una vía para generar cambio social a partir de estrategias creativas que pueden contribuir a la resolución pacífica de conflictos de los jóvenes, con el objetivo de mejorar las relaciones de convivencia en el contexto escolar.

## **2. METODOLOGÍA O PAUTA DE ANÁLISIS**

La metodología utilizada es la Sistematización de experiencias, la cual se entiende desde la perspectiva de Ghiso y otros autores, quienes la definen como:

[...] una práctica que produce textos diversos a partir de otros textos singulares. Su finalidad no es crear el único texto, el verdadero, el que debe ser acatado como discurso único; por el contrario la sistematización, como práctica investigativa “anfibia”, se sitúa en los terrenos de la academia y de la vida cotidiana, tiene como misión generar mayor diversidad discursiva, favoreciendo la aparición de múltiples textos, que van dando cuenta de las particulares y singulares maneras de describir, comprender, explicar y prospectar la vida que tienen los sujetos y actores de la experiencia o práctica sistematizada. (Ghiso et ál., 2004, p. 13)

No obstante, es importante aclarar que la palabra ‘experiencia’ puede tener diferentes significados, los cuales es preciso establecer. En un primer momento, se podría definir como “formas de hacer, pensar y sentir” (Aguayo, 1995). Posteriormente, la experiencia es “lo que sucede realmente en la ejecución del proyecto” (De Sousa Santos, 1998). Finalmente, la experiencia constituye procesos vitales sociales, históricos, dinámicos, particulares y complejos en permanente movimiento. Incluyen dimensiones objetivas y subjetivas: condiciones del contexto, acciones de las personas que

intervienen, percepciones, sensaciones, emociones e interpretaciones de los participantes, relaciones personales y sociales (Barnechea y Morgan, 2010). Se realizan en un contexto económico-social y en un momento institucional del que formamos parte (Jara, 2006).

La importancia de la metodología radica en la posibilidad de construir conocimiento a partir de los aprendizajes que se derivan de experiencias, iniciativas, proyectos, etc., que se han desarrollado en un periodo de tiempo en alguna organización determinada. Para realizar la sistematización, se tomaron en cuenta los pasos que propone Cifuentes (2019), en la siguiente figura:

**Figura 1. Procesos para la sistematización de experiencias**



Fuente: elaboración propia.

En el desarrollo de los pasos ya mencionados se usaron diversos tipos de registros producidos y contruidos durante la experiencia, tales como planes, proyectos, diarios, cuadernos de apuntes, archivos con materiales como protocolos, actas, apuntes, cuadernos, lecturas, evaluaciones (subrayados, fichas temáticas), fotografías, videos, ensayos, reflexiones, trabajos elaborados, comunicaciones, correos electrónicos, contenidos de chats, materiales didácticos, evaluaciones (presentaciones en Power Point, esquemas conceptuales) y mensajes. Todos estos constituyen las huellas creadas en la experiencia, las cuales se identificaron, inventariaron y definieron acorde su utilidad y uso.

También fue necesario producir o construir nuevos registros y narrativas (información primaria) a partir de entrevistas a personas que representan categorías específicas de actores en la experiencia

(fundadores e inspiradores, docentes, directivos, estudiantes, padres de familia, profesionales, adolescentes, niños/as, otros integrantes de la comunidad, egresadas y egresados); desarrollar talleres de reconstrucción e interpretación, revisión documental, registro audiovisual, informes, cartillas, artículos. Asimismo, se desarrollaron talleres de reconstrucción e interpretación de la experiencia. Se utilizaron técnicas cualitativas de recolección e interpretación de información, como discusión gráficas y verbales, juegos, actividades dirigidas y reportajes (Cifuentes y Pantoja, 2019).

Además, teniendo en cuenta el contexto escolar donde se llevó a cabo la investigación, se consideró que las prácticas sociales y educativas a sistematizar son realidades complejas, construcciones históricas y con sentido en las que confluyen factores y dinámicas objetivadas con procesos e interacciones subjetivas. Estas prácticas poseen una institucionalidad (objetivos, proyectos, acciones, estructuras administrativas y operativas, etc.) y, al mismo tiempo, son una construcción simbólica intersubjetiva que le confiere sentido a las acciones, relaciones y experiencias de sus agentes (Cifuentes y Pantoja, 2019).

En suma, la metodología se materializó primero en la realización de un análisis documental, en el cual se recogió la información de los informes de cierre del programa para la convivencia –Hermes desde el año 2016 hasta el 2020. Toda vez que el programa fue pionero en la institución en la gestión del conflicto escolar, una vez recopilada esa información, se retomaron los datos allí consignados para tener una perspectiva inicial de las principales características del conflicto escolar en el colegio Isla del Sol. Posteriormente, se realizaron los siguientes pasos de la sistematización de experiencias, como la recolección de las diferentes voces de la comunidad educativa y externos en torno al programa para la convivencia escolar –Hermes, debido a que el conflicto en el colegio Isla del Sol se ha gestionado de manera eficaz en la institución a través de este programa.

Finalmente, se realizó un sociodrama radial, el cual fue un reflejo de los conflictos de los estudiantes durante la pandemia. Se tuvo en cuenta que la población sujeto de estudio tiene un gran potencial al expresarse verbalmente, aspecto clave en la radio. Esto posibilitó a los estudiantes la exploración de un medio de comunicación diferente al que ya conocían, para que tuvieran una experiencia más directa

con el conocimiento al aprender a través de los micrófonos y no por medio de talleres, tareas y evaluaciones que se realizan de manera repetitiva en la escuela. La radio no solo ayudó a que las voces de los estudiantes fueran escuchadas, sino que también puso en diálogo los saberes del docente con los de los estudiantes. Además, logró generar conocimiento desde lo cotidiano, puesto que el sentir de los estudiantes quedó plasmado en un producto radiofónico cargado de grandes aprendizajes para toda la comunidad educativa.

### **3. DESARROLLO O NÚCLEO PRINCIPAL Y RESULTADOS**

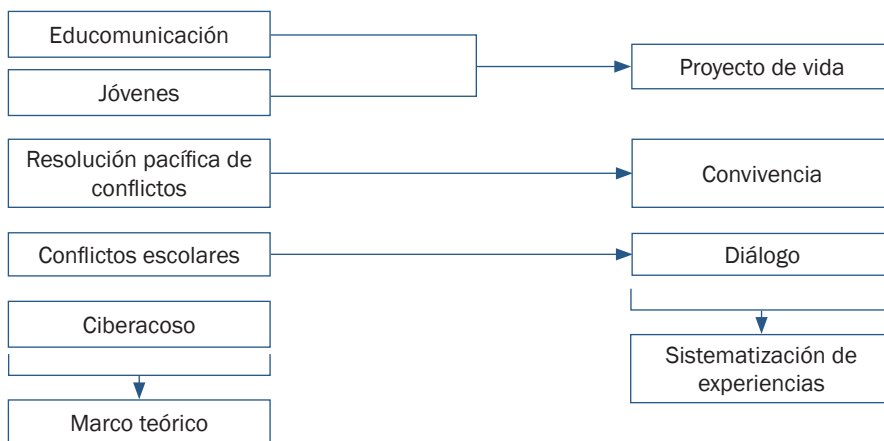
#### **3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La investigación partió de la hipótesis que la educomunicación es un camino que contribuye a la resolución pacífica de conflictos, sobre todo en un espacio como la escuela, donde el conflicto se manifiesta a diario de múltiples formas y entre diversos actores de la comunidad educativa. Por lo anterior, se realizó una revisión de la conflictividad escolar acorde con los informes de cierre presentados por el Programa Hermes de los últimos cinco años, en los cuales se presentó y analizó el comportamiento de la conflictividad en las diferentes jornadas. En ese sentido, el conflicto entre los jóvenes es un problema identificado, que se puede gestionar a través de múltiples estrategias, no solo las punitivas contempladas en los tradicionales manuales de convivencia. Ejemplo de lo anterior, el programa Hermes, del cual parte del material recolectado incluye el reporte del resultado de las jornadas de conciliación, las recomendaciones para la IED y las metas para los años venideros. Este informe se tomó como punto de partida para el desarrollo de esta investigación, dado la importancia que cobra el programa Hermes en la resolución pacífica de conflictos en la institución educativa. Toda vez que ha contribuido significativamente en el manejo del conflicto escolar, dado que ofrece una alternativa diferente para que los estudiantes resuelvan pacíficamente sus diferencias y el clima escolar mejore.

### 3.2. REFERENCIAS TEÓRICAS

El marco teórico se desarrolló con las bases del modelo pedagógico Socio Crítico Constructivista, teniendo en cuenta que es el modelo pedagógico sobre el cual se asienta la IED, en la que se llevó a cabo la investigación, contempla cinco categorías conceptuales principales y tres subcategorías que surgieron del análisis producto de la sistematización de experiencias y la relación con las categorías principales como se muestra en la figura 2.

Figura 2. Marco teórico



Fuente: elaboración propia.

El constructivismo social es un enfoque en el cual el entorno cultural es indispensable para el aprendizaje que se posibilita en medio de la interacción con los otros y la mediación del docente, quien ayuda a desarrollar los conocimientos a partir de los saberes previos del educando. En la práctica docente, este modelo se aplica en la medida en que el educador comprenda su papel de mediador en la escuela y facilite los aprendizajes mediante estrategias como los organizadores previos, los conflictos cognitivos, el trabajo en equipo, los experimentos, la prelectura y la lectura, entre otros. Lo anterior debe llevarse a cabo sin desconocer el contexto del estudiante, puesto que es el nicho de todos los saberes adquiridos por las personas sobre el mundo y las habilidades que desarrollarán durante su vida.

### 3.3. EDUCOMUNICACIÓN

Freinet (1999), en su libro *Técnicas de Freinet de la escuela moderna*, desarrolla lo que un principio serían las ideas que servirían de inspiración para autores como Mario Kaplún (1998), Paulo Freire (1987), Jorge Huergo (s. f.) y otros autores que se ocuparon de categorías como Educomunicación, Esta constituye el eje fundamental de la investigación, toda vez que es un campo de estudio que posibilita la aplicación del modelo pedagógico y es un gran dispositivo transformador en la construcción del conocimiento. Tal como sostienen Prieto Castillo y Van de Pol (2006) “La educación es comunicación, es diálogo, en la medida en que no es la transferencia del saber, sino un encuentro entre sujetos interlocutores, que buscan la significación de los significados” (Prieto y Van de Pol, 2006, p. 86).

### 3.4. JÓVENES

Adicional a la categoría inicial se abordan otras categorías como Jóvenes, puesto que son los actores protagonistas del proceso investigativo. Al respecto varios autores confluyen en que los jóvenes como categoría es una construcción social, que se encuentra en constante tensión entre el universo de lo objetivo y lo subjetivo. Por una parte, está la objetivación del término que no trasciende las barreras de lo biológico y lo etario, sin embargo, esta reducción se hace insuficiente ya que como plantean autores como Rossana Reguillo y Jesús Martín Barbero, el concepto de juventud se nutre de diversas subjetividades. En relación a la Educomunicación Prieto y Van de Pol reconocen el papel de los jóvenes como esencial para mantener la tradición y conservar la memoria al afirmar que “los jóvenes que han de reemplazar a los padres de hoy deben pensar mejor que sus abuelos, si quieren que en América haya patria y lengua” (Prieto y Van de Pol, 2006, p. 80).

### 3.5. RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS

Abordar en términos generales la resolución pacífica de conflictos implica entenderla desde una mirada holística que abarque los



caminos posibles para la transformación del conflicto. Por lo que se explica la categoría conflicto como unidad semántica desde la Teoría del Conflicto de Johan Galtung y otros autores.

En principio el conflicto se concibe como negativo, puesto que siempre se analiza desde la perspectiva problemática que lo cataloga como perjudicial, sin embargo, también se puede entender como positivo en la medida que convierte las debilidades en oportunidades de cambio y superación de los problemas. Herrera (2003) entiende el conflicto como “Una incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetivos y/o afectos entre individuos y grupos, definen estas metas como mutuamente divergentes” (Herrera Duque, 2003, p. 21). A su vez, Johan Galtung (2003) lo define como: “Dilema: una persona, o actor, que persiguen dos fines incompatibles entre sí”. También se puede decir que “el conflicto es un proceso natural, motor de la transformación y creación de las relaciones humanas” (Sánchez Cardona, 2015, p. 68). No obstante, Galtung no solo lo define, sino también señala tres fases para la transformación del conflicto:

1. Diseñar un mapa o carta del conflicto: las partes, los objetivos, las incompatibilidades.
2. Examinar la legitimidad de los objetivos: se portan a veces viejos documentos, quizá una legitimidad es mayor que otra.
3. Buscar la trascendencia de esos objetivos legítimos: diseñar una nueva meta.

Para la primera fase, ayudan las ciencias sociales, para la segunda, la jurisprudencia y la ética, para la tercera, es indispensable la creatividad. Es decir, científicos sociales y juristas o filósofos morales dotados de creatividad. La creatividad es en muchas ocasiones más resultado de la intuición que del conocimiento (Galtung, Investigación para la paz y conflictos: presente y futuro).

Lederach no se refiere a resolución de conflicto sino, transformación del conflicto, lo que implica asumir de forma positiva el conflicto y entenderlo como fuerte de transformación y catalizador social. No hay resolución de conflicto sino transformación, en la medida que el conflicto debe observarse desde diferentes lentes, la transformación del conflicto se analiza a través de la metáfora referida a los cuerpos: con la cabeza da la perspectiva conceptual del conflicto; el corazón fluye de las relaciones y regresa hacia ellas, pues es el

dador de vida y sin él no habría construcción y tejido social; las manos practicas porque construyen, dan forma y moldean, siendo una fuerza positiva; piernas y pies, con los cuales se *pisa tierra* donde todas las jornadas inician la marcha siendo el punto de acción donde todo inicia, siendo el punto de partida el diálogo (Lederach, 2009).

### 3.6. CONFLICTOS ESCOLARES

El conflicto escolar es toda situación que altera la normalidad y resulta inevitable en el contexto de la escuela, ya que la escuela constituye uno de los primeros espacios de socialización del ser humano, en el cual existen diversas relaciones que generan choques entre los diferentes actores de la comunidad educativa. Empero, no se puede reducir simplemente el conflicto escolar a lo que pasa entre los muros de la escuela, ya muchas de las cosas que suceden al interior de la escuela son consecuencia de decisiones que trascienden las fronteras de la institución educativa, y se constituyen como violencia estructural, ejemplo de ello la desigualdad social, la falta de recursos o el giro a destiempo de los recursos a los colegios públicos por parte de la entidad del estado a cargo de ello, etc. Lo anterior lo ratifican Aguirre y otros autores (2003) al afirmar que “el conflicto escolar se caracteriza por su carácter complejo en los intramuros de la institución escolar y por su aspecto vinculante con la realidad.” (Aguirre, y otros, 2003, p. 16). El manejo del conflicto en la escuela según la propuesta de Cascón requiere cuatro herramientas de intervención que se tratan de: 1) provención, que a nivel educativo va a significar intervenir en el conflicto cuando está en sus primeros estadios, sin esperar a que llegue a la fase de crisis; 2) análisis y negociación; 3) programa de ayuda entre iguales en las clases; y 4) formación de equipos de mediación, los cuales puede ser de dos tipos: espontáneos o informales e institucionalizados (Cascón Soriano, s. f.).

### 3.7. CIBERACOSO

El ciberacoso también conocido como *ciberbullying*, *bullying* electrónico, *bullying* en línea, *e-bullying*, acoso en línea, acoso

cibernético, *cyberstalking*, acoso electrónico, es la práctica que con el desarrollo de las nuevas tecnologías y el auge de las redes sociales ha cobrado vital importancia en la agenda de la conflictividad escolar. Consiste en el uso intencionado de las tecnologías de la información y la comunicación por parte de algunos menores, con la intención de hostigar, acosar, intimidar, insultar, molestar, vejar, humillar o amenazar a un compañero o compañera (Sánchez Pardo et ál., 2016 ).

La intervención del Ciberacoso presenta grandes dificultades, una de ellas es relacionada con la identificación del agresor, puesto que, mantener el anonimato a través de la red es un asunto muy sencillo, por otra parte, se hace manifiesta la dificultad con respecto a cuándo debe intervenir la escuela, ya que resulta ser un fenómeno que se puede dar incluso fuera de las aulas, por lo tanto, es necesario adoptar una serie de estrategias para intervenir en un caso de *ciberbullying*, las cuales podrían ser: evaluar el acoso cibernético, preparar al personal escolar (directivos, docentes y orientadores) en el tema del acoso cibernético, elaborar normas institucionales para el castigo del Ciberacoso, dedicar un tiempo de clase al tema del acoso cibernético, cibercultura y cibernética, Realizar actividades académicas apoyadas en las TIC, hacer uso de la pericia de los estudiantes para desarrollar mecanismos de convivencia en la Red, hasta realizar guías específicas para los padres de familia, sobre el Ciberacoso y cómo intervenir (Morales Reynoso et ál., 2014, p. 50).

### **3.8. CONFLICTIVIDAD ESCOLAR EN LA IED**

Los tipos de conflicto que se presentan en el colegio Isla del Sol con menor frecuencia son: la intolerancia, el robo y el irrespeto, los de mayor frecuencia son: los apodos y el chisme; los conflictos en la mayoría de casos se dan entre amigos y compañeros de clase, en concordancia, los lugares donde más se dan los conflictos son:, el salón de clase, el patio y los baños, se podrían inferir la necesidad de reforzar la gestión y el trámite de las emociones, por medio de talleres que permitan identificar la diferencia entre sentimientos y emociones. La dinámica de la conflictividad en la presencialidad está permeada por la falta de acompañamiento de los padres y el desarrollo de competencias ciudadanas y desconocimiento de

las normas. Además, todas las situaciones conflictivas escolares tienen un alto contenido afectivo relacionado con el manejo de las emociones. Como sugerencia el programa considera importante romper con los paradigmas de los roles de poder y el egoísmo para fortalecer los lazos de amistad (Pedraza Díaz, 2016).

En cuanto a la educación en el contexto de pandemia los jóvenes estudiantes de la Isla del Sol, tuvieron que guardar un confinamiento que puso a prueba las relaciones familiares. El estar aislados del espacio físico de la escuela y todas las personas que allí habitan, significó un reencuentro con los padres, en algunos casos de familia monoparental, incluso con hermanos o familia extendida, como los abuelos, lo cual reta la convivencia no sólo intergeneracional, sino también el uso de recursos y territorios dentro del espacio que se comparte. De alguna manera, asistir a la Institución Educativa constituía una válvula de escape, una oportunidad para habitar otro espacio, y un tanque de oxígeno para sobrellevar los encuentros y desencuentros con la familia, además de una oportunidad para socializar y convivir con sus contemporáneos. De ahí que en época de pandemia para muchos de los estudiantes se agudizarán sus conflictos o incluso afloraron nuevos.

### **3.9. SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS**

La sistematización de experiencias del programa de convivencia estudiantil – Hermes fue el método empleado, se realizó en tres fases. La primera fase, la planificación se desarrolló a través de: Una línea del tiempo, descripción de la experiencia, definición de las categorías conceptuales e identificación de los agentes claves de la experiencia. La segunda fase, la ejecución se realizó por medio de la reconstrucción de la historia, en la cual se hizo un análisis documental, se desarrollaron grupos focales con los estudiantes de grado once y entrevistas semiestructuradas a diferentes miembros de la comunidad educativa, quienes compartieron su percepción del programa. Una vez obtenida toda la información, en la fase final de esta etapa se clasificó la información y se procedió a su respectivo análisis cualicuantitativo. La tercera fase, la interpretación se realizó mediante la socialización de las conclusiones y presentación de los resultados a los estudiantes y el consejo académico de la institución.

Sistematizar la experiencia sobre el programa Hermes, resultó un ejercicio conveniente teniendo en cuenta que es un programa que contribuye al mejoramiento del clima escolar, por lo tanto, mejora la convivencia en el colegio y genera un espacio óptimo para el desarrollo de los aprendizajes y conocimientos que se transmiten en la escuela.

El eje temático de la sistematización fue la contribución del programa a la convivencia estudiantil y la percepción de la comunidad educativa en torno a él. Con respecto a la caracterización educomunicativa, a partir de esta información, se genera la idea de trabajar con los estudiantes en la producción de podcast, aprovechando el potencial del lenguaje sonoro, para contar aquello que el mismo programa no ha contado.

Los agentes de la sistematización fueron internos y externos. Los agentes internos lo componen en su mayoría estudiantes de los cursos 1101 y 1102 de la jornada única del colegio Isla del Sol, docentes y directivos docentes. En cuanto a los agentes externos, resultaron claves las percepciones de las asesoras del programa para el colegio de la Cámara de Comercio de Bogotá.

### **3.10. CONSTRUYENDO EL YO**

En la fase 2 se realizó el primer grupo focal, el cual se titula *Construyendo el yo*. Las temáticas esenciales fueron la autoestima y el proyecto de vida, dado que gran parte de los conflictos que tienen los sujetos cuando están en comunidad parten de dilemas interiores que los sujetos exteriorizan al relacionarse con el otro. El grupo focal se dividió en dos momentos, el primero buscaba indagar sobre aspectos de la autoestima de los estudiantes y el segundo se centró en aspectos del proyecto de vida de los estudiantes como los intereses, pasiones, metas, estrategias para lograrlas, planes alternativos para cumplir los sueños y la red de apoyo que necesitarían para obtener los resultados esperados.

La metodología del grupo focal fue participativa, ya que se buscaba todo el tiempo la interacción de los estudiantes a través de diversas herramientas digitales dada la coyuntura de pandemia y dominio de los jóvenes de la tecnología. Una vez los estudiantes realizaron las

actividades propuestas en el grupo focal, se analizó la información de manera cualicuantitativa, se pudo establecer que los datos en cada una de las tablas son variables, puesto que las respuestas variaron según el número de estudiantes y el número de respuestas que cada uno de ellos dio para cada ítem. Además, el primer grupo focal permitió poner en diálogo la individualidad de los estudiantes con su aspecto social, puesto que varios de los conflictos frecuentes en el colegio, eran fruto de problemas internos de autoestima u otros complejos de los estudiantes que al entrar en contacto con los demás generaron muchos de los conflictos que los informes de la conflictividad escolar del programa Hermes describieron.

### 3.11. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El segundo grupo focal tuvo como objetivo compartir experiencias en cuanto a la resolución de problemas, sobre todo en épocas de pandemia, donde los conflictos afloraron en la sociedad. Se dividió en tres grandes momentos. Primero se realizó una actividad previa, en la cual los estudiantes conformaron parejas y representaron un pleito. Se abrieron los micrófonos y en algunos casos las cámaras de los primeros voluntarios que rompieron el miedo y el silencio (muy frecuente en la virtualidad); una vez pasaron las primeras parejas, los demás se animaron y la actividad resultó ser todo un éxito, dado que involucró también a las familias de los alumnos, y pese a que los encuentros sincrónicos están planeados para una duración máxima de hora y media, este encuentro se extendió a casi tres horas, pues en esta ocasión todos los estudiantes querían participar y mostrarle a los demás su representación y a su vez escuchar lo que los demás tenían para decir. Cederles la palabra en este tipo de actividades y romper con la estructura de la clase magistral, en la cual el docente resulta de manera equívoca el único proveedor de conocimiento, prueba que las actividades donde se convierte a los estudiantes en productores del conocimiento y salen de las fronteras del cuaderno, los motivan más y generan una mayor participación e impacto.

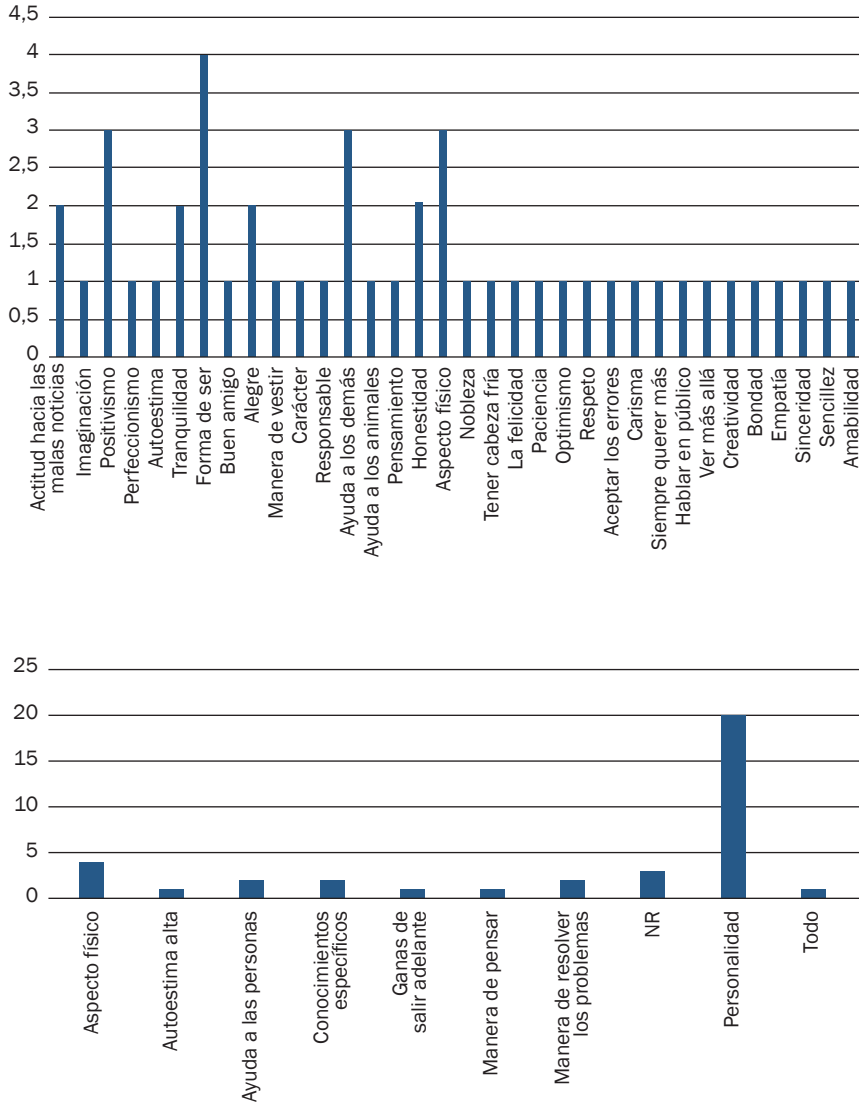
En otro momento, los estudiantes socializaron con sus compañeros a través de Mentimeter problemas que hayan resuelto sin violencia; luego, entre todos revisan los aspectos en común que existen entre lo que escribieron todos. Después, por medio de Coggle, los miembros

del grupo focal escribieron acerca de situaciones de conflicto que vivieron durante la pandemia. En relación con los conflictos descritos en Coggle, por grupos, redactaron un cuento corto y describieron los aspectos más destacados de cada uno de los personajes, lugares y escenas. Una vez finalizado el relato, los estudiantes escribieron un libreto de un sociodrama radial; posteriormente lo grabaron y editaron para socializarlo con sus compañeros de clase. Se tomó la decisión metodológica de realizar un sociodrama y no otro formato radial como magazín o radionovela, dado las posibilidades que ofrece este formato para representar la vida cotidiana en cortos espacios de tiempo.

En la socialización, se pudo evidenciar el orgullo que los estudiantes tenían al presentar su trabajo a los demás. Si bien los estudiantes del ciclo quinto no son una generación radiofónica, mostraron grandes habilidades tras los micrófonos, debido a que, a través de los sociodramas radiales, los estudiantes se dieron la oportunidad de permitirse hablar para ser escuchados y, sobre todo, de exponer con franqueza las múltiples realidades que los agobiaron durante la pandemia, las cuales en algunas ocasiones por las dinámicas mismas de la escuela no reciben la atención debida. Realizar sociodramas radiales con los estudiantes resultó un ejercicio que logró lo que muchas veces se quiere con el conocimiento y es que los estudiantes aprendan mientras se divierten. A esto se añade que el sociodrama radial abre un espacio dual, en el cual primero los demás actores de la comunidad educativa como docentes, directivos y padres de familia se enteren a través de las voces de los protagonistas las realidades que permean a la población estudiantil y segundo reflexionen en torno a las mismas para plantear alternativas de intervención en el seno de las familias o de la escuela misma.

## 4. FIGURAS Y TABLAS

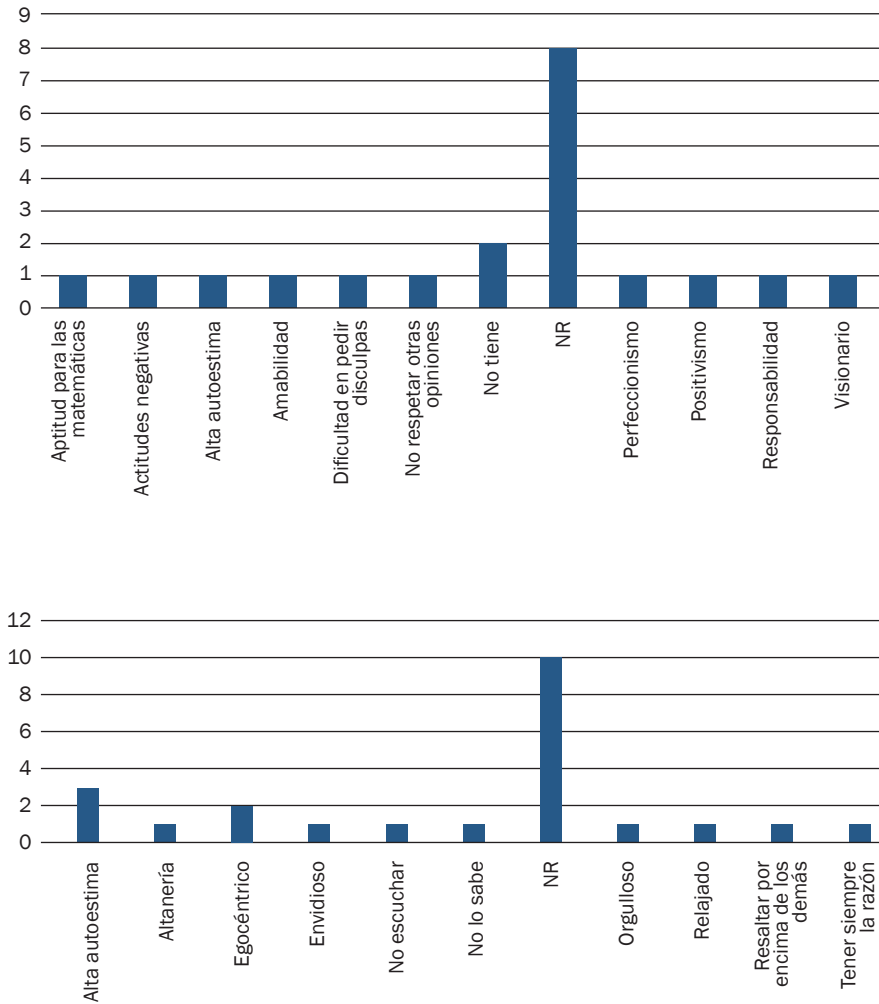
**Figura 3. Algo que me gusta de mí es...**



Fuente: elaboración propia.

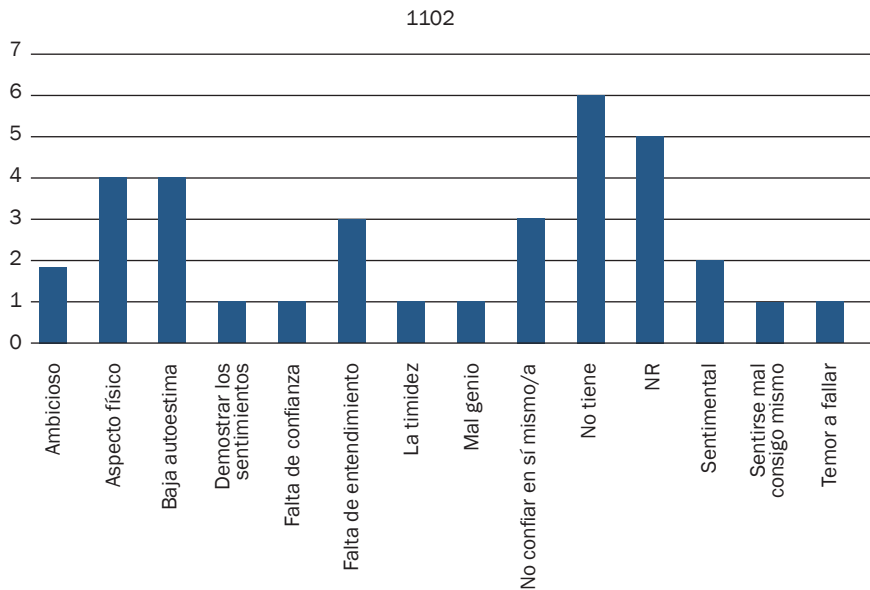
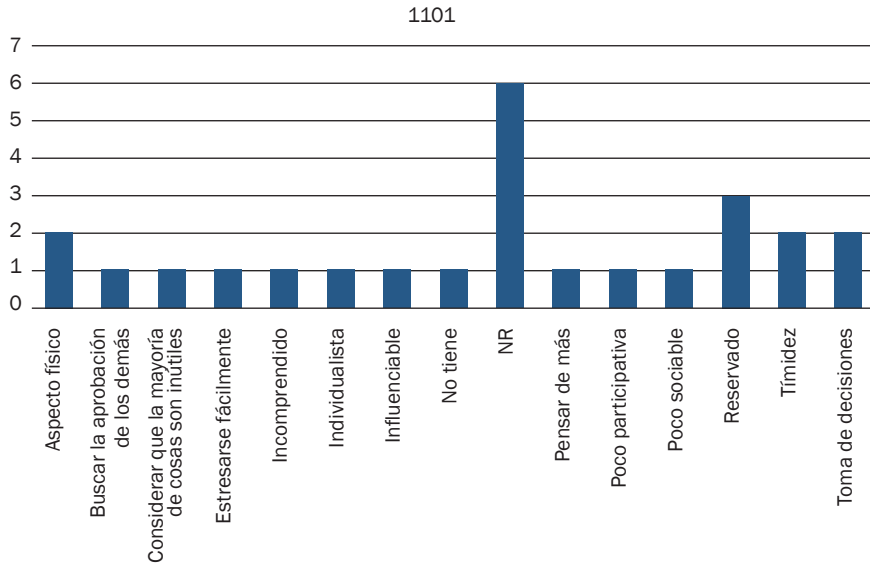


**Figura 4. Complejo de superioridad**



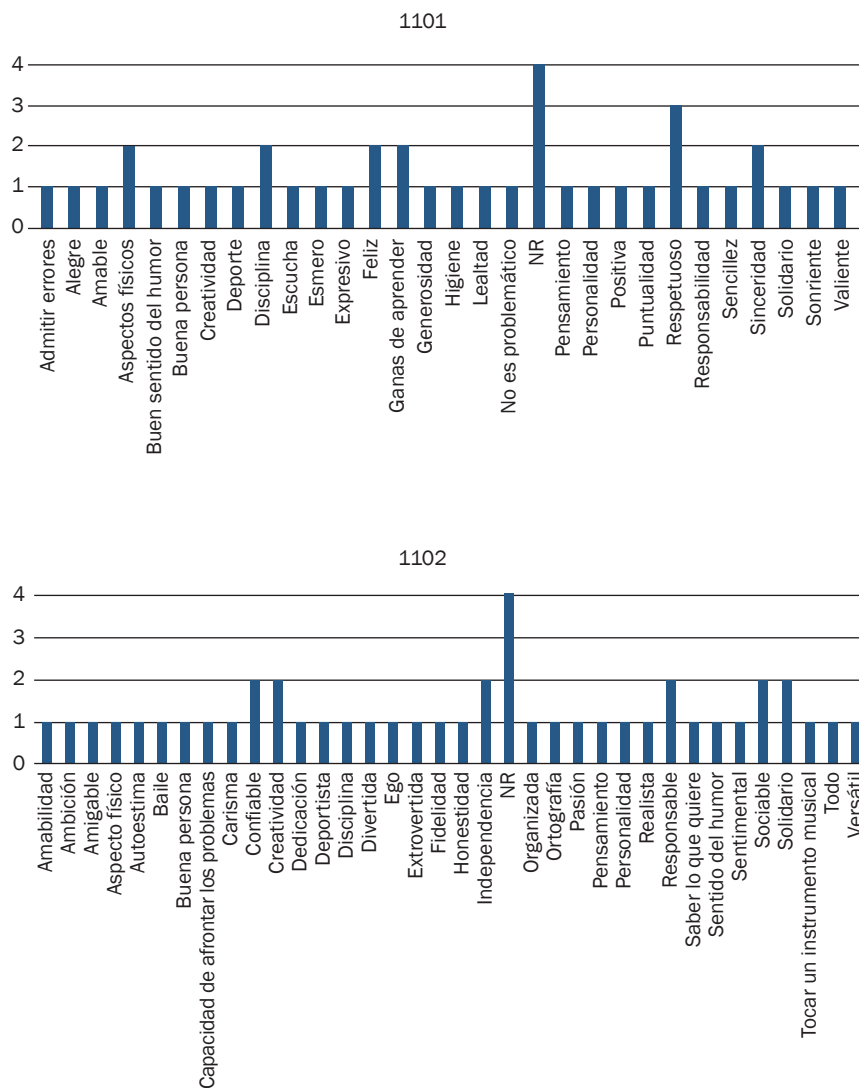
Fuente: elaboración propia.

**Figura 5. Complejo de inferioridad**



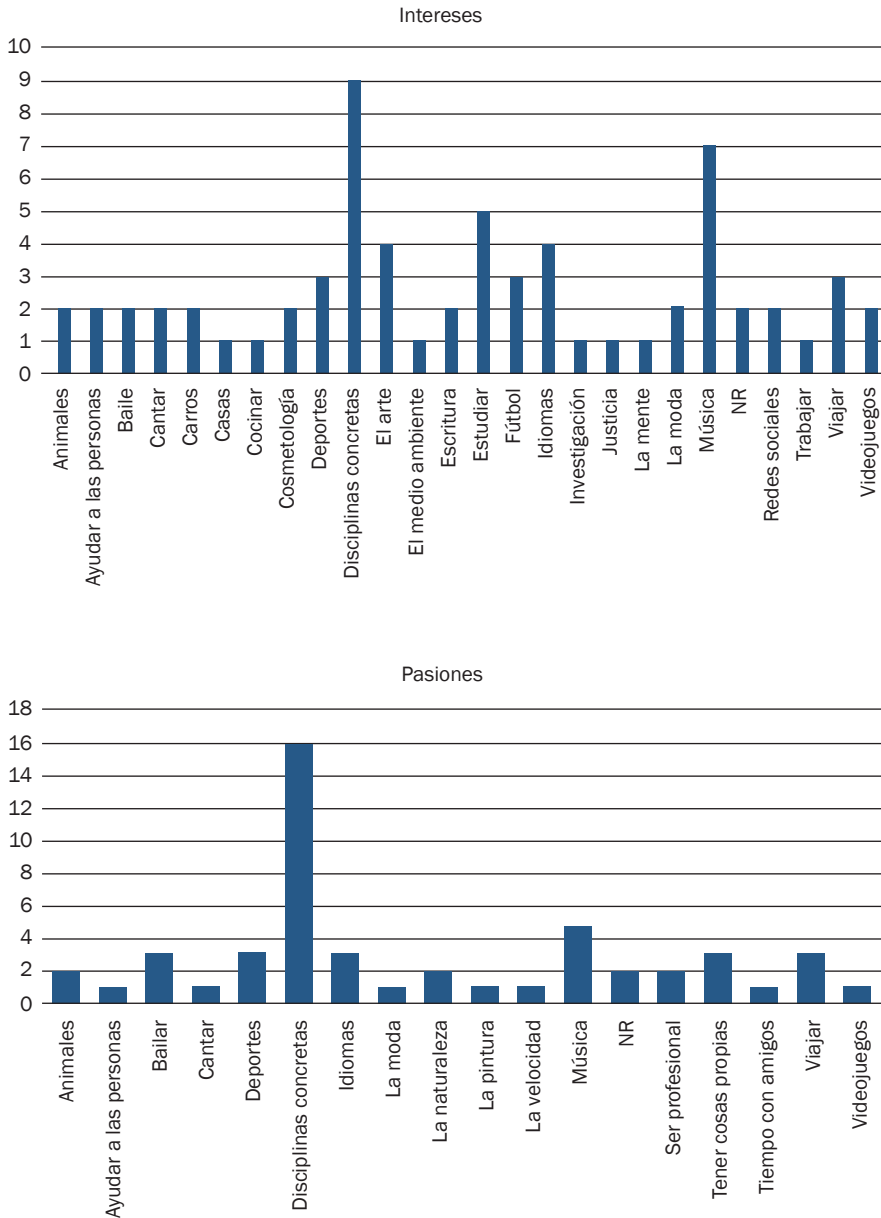
Fuente: elaboración propia.

Figura 6. Cualidades



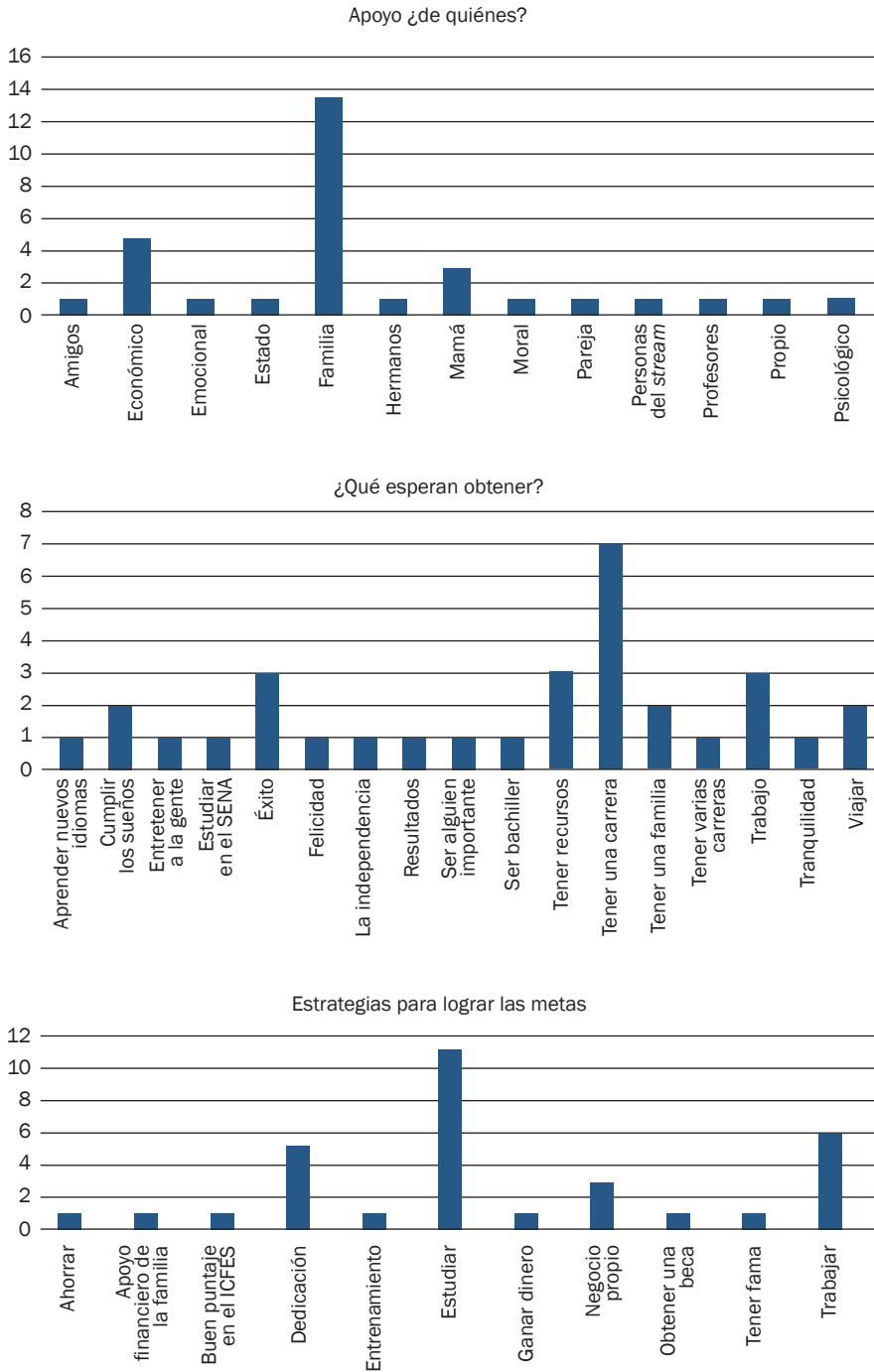
Fuente: elaboración propia.

**Figura 7. Intereses y pasiones**

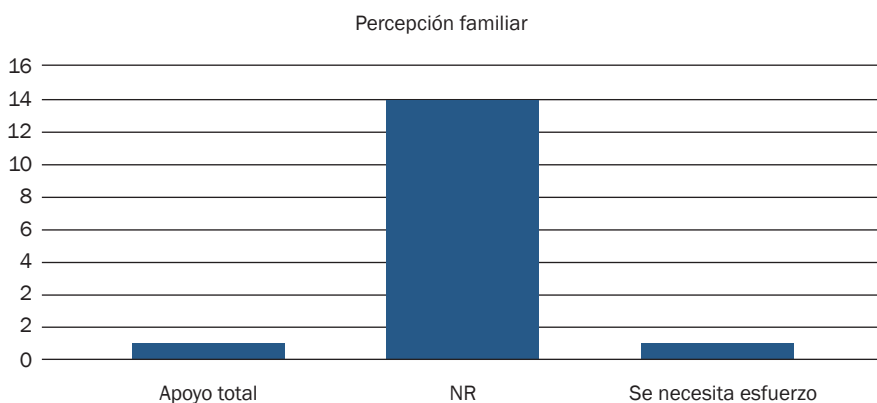
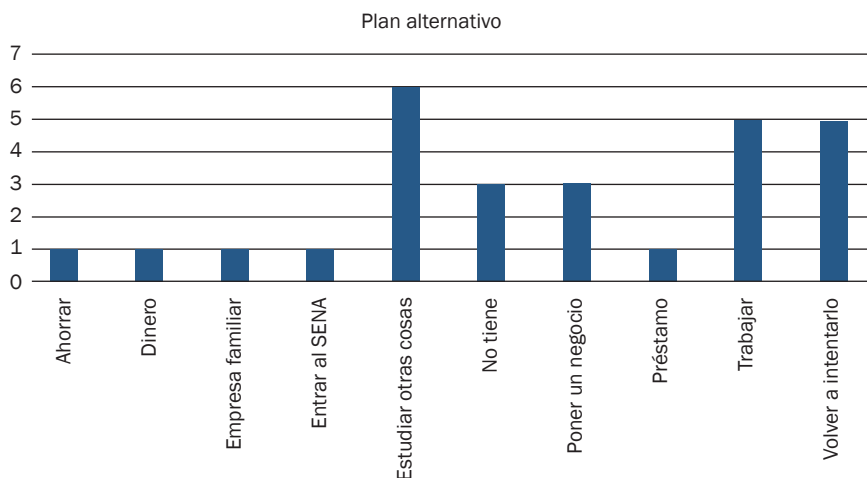


Fuente: elaboración propia.

**Figura 8. Proyecto de vida**



**Figura 8. Proyecto de vida (continuación)**



Fuente: elaboración propia.

## 5. CONCLUSIONES O RECOMENDACIONES

El conflicto escolar en la IED Isla del Sol se caracteriza en un primer momento porque se da en la mayoría de los casos entre amigos y compañeros de clase, con mayor representación de estudiantes de primaria y básica secundaria; siendo el salón de clase, el patio y los baños, los lugares donde más se dan los conflictos, puesto que, son

los espacios en los cuales los estudiantes tienen mayor interacción a lo largo de la jornada. Los conflictos corresponden a las situaciones Tipo 1<sup>1</sup> estipuladas en el manual de convivencia. De las cuales con mayor frecuencia se presenta la agresión verbal, la cual tiene diversas manifestaciones como: los apodos, los insultos, entre otras. Con menor frecuencia están: la agresión física, que se manifiesta a través de puñetazos, empujones, patadas, etc., y la agresión electrónica, la cual se da en su mayoría a través de las redes sociales. No obstante, la llegada del Programa Hermes al colegio generó en los estudiantes la cultura del diálogo como una de las acciones más frecuentes y contundentes frente al manejo del conflicto. Esto revela que es posible lograr un cambio de comportamiento, por medio de una acción sistemática, organizada y controlada que transforma la comprensión cotidiana, por parte de los estudiantes.

El Programa Hermes tuvo un impacto positivo en el mejoramiento del clima escolar, dado que la mayoría de las situaciones conflictivas se resolvieron de manera favorable. Finalmente, es preciso señalar que la conflictividad escolar está permeada en un primer momento por el manejo de las emociones, y luego por la falta de acompañamiento de los padres, quienes juegan un papel preponderante en la vida de los estudiantes toda vez que son los primeros formadores. La responsabilidad parental no se puede omitir, ya que el comportamiento de los hogares y el vocabulario se aprende en casa.

Por medio de la sistematización de experiencias del programa Hermes se pudo establecer que es importante que el programa continúe en el colegio, toda vez que posibilita un espacio alternativo para que los estudiantes resuelvan sus conflictos de manera pacífica y encuentren en ellos una oportunidad real de cambio. De igual forma, redujo significativamente los casos que pasan al comité de convivencia, ya que el programa ayuda también en la prevención de los conflictos, que de no ser por las conciliaciones realizadas en Hermes los conflictos hubieran podido ser más graves y pasar de

---

<sup>1</sup> Corresponden a este tipo los conflictos manejados inadecuadamente y aquellas situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima escolar, y que en ningún caso generan daños al cuerpo o a la salud (Decreto 1965/2013) (Institución Educativa Distrital Isla Del Sol, 2020).

situaciones Tipo I a situaciones II<sup>2</sup>, lo cual contribuye directamente a la armonización del clima escolar ya que se renuncia en algunos casos al viejo modelo punitivo de la escuela. Empero es necesario que desde la institución estén dadas todas las condiciones para que el programa funcione adecuadamente, ya que en la actualidad persisten algunas dificultades de orden logístico que dificultan el normal desarrollo de las jornadas de conciliación y los talleres programados. Por otra parte, es importante destacar que los conflictos que se presentan en el seno de la escuela tienen relación directa con los aspectos más personales de los individuos como su autoestima, intereses, pasiones, personalidad, entre otras.

La producción del sociodrama radial en el aula de clase ha sido el fruto del análisis y apropiación de la información recolectada a través de la sistematización y aportes del Programa Hermes. La acción educomunicativa para este caso, está mediada por el lenguaje sonoro, en las voces directas de los protagonistas: los estudiantes, que a su vez está representando los momentos más significativos de su vida cotidiana durante la pandemia.

La educomunicación es un campo de estudio que posibilita el acercamiento al conocimiento de una manera mucho más creativa, a través de metodologías que generan mayor impacto en los estudiantes, puesto que, la apropiación de los medios de comunicación les facilita aprender y contribuye a que los estudiantes exploren desde sus propios saberes. Esto acerca todo aquello que, desde el discurso teórico, resulta de difícil comprensión. Así, la relación profesor – estudiante se da en medio de un intercambio de saberes que rompe con el paradigma de la educación bancaria. Además, los medios de comunicación en la escuela sirven como mecanismo para visibilizar las realidades de los estudiantes, contadas desde su propia óptica, al mismo tiempo los micrófonos ofrecen un espacio de catarsis, en el cual los jóvenes pueden liberarse de muchos sentimientos que

---

<sup>2</sup>Corresponden a este tipo las situaciones de agresión escolar, acoso escolar (*bullying*) y ciberacoso (*ciberbullying*), que no revistan las características de la comisión de un delito y que cumplan con cualquiera de las siguientes características: que se presenten de manera repetida o sistemática; y que causen daños al cuerpo o a la salud sin generar incapacidad alguna para cualquiera de los involucrados (Decreto 1965/2013) (Institución Educativa Distrital Isla Del Sol, 2020).



no expresan fácilmente en otros espacios. De este modo, se da el encuentro entre pedagogía y educomunicación, para una verdadera transformación social.

## REFERENCIAS

- Aguayo, C. (1995). Fundamentos Teóricos para la Sistematización en Trabajo Social. *Revista Perspectivas: Notas sobre intervención y acción social*, 2, Art. 2. <https://doi.org/10.29344/07171714.2.3033>
- Aguirre, A., Amaya Moyano, B., Buitrago Jerez, O., Delgado Sepúlveda, M., Espinosa, L., García Valencia, A. y Gómez Hincapié, L. (2003). *Conflicto escolar percepciones conceptuales y conductuales*. Universidad tecnológica de Pereira.
- Barnechea García, M. M. y Morgan Tirado, M. de la L. (2010). La sistematización de experiencias: Producción de conocimientos desde y para la práctica. *Revista Tendencias & Retos*, 15, 97-107.
- de Sousa Santos, B. (1998). *De la mano de Alicia, lo social y lo político en la posmodernidad*. Siglo del Hombre Editores.
- Cámara de comercio de Bogotá. (2019). *Matriz de cierre 2019*. Bogotá.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2021). *Centro de Arbitraje y Conciliación*.
- Cascón Soriano, F. (2006). Apuntes sobre educar en y para el conflicto y la convivencia. *Andalucía Educativa*, 24 - 27.
- Cascón Soriano, P. (s. f.). *Educación en y para el conflicto*. Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos humanos. Consultado el 1 de marzo de 2023. <https://bit.ly/2MAUAgU>
- Cifuentes Gil, R. y Pantoja Kauffmann, G. F. (2019). *Sistematización de experiencias para construir saberes y conocimientos desde las prácticas. Sustentos, Orientaciones, Desafíos*. Brujas.
- Freinet, C. (1999). *Técnicas Freinet en la escuela moderna*. Siglo XXI.
- Freire, P. (1987). *Pedagogía Diálogo y Conflicto*. Ediciones cinco.
- Freire, P. (1992). *Política y educación*. Siglo veintiuno editores.
- Freire, P. (1994). *La naturaleza política de la educación*. Planeta Agostini.
- Galtung, J. (2003). *Paz por medios pacíficos: Paz y conflicto, desarrollo y civilización*. (T. TODA, trad.). Gernika Gogoratuz.
- Galtung, Johan. (2003). Investigación para la paz y conflictos: presente y futuro. Cuadernos Bakeaz. <https://bit.ly/40KyvNV>
- Ghiso, C. A., Mejía, M., Mariño, S. G., Torres, C. A. y Cendales, G. L. (2004). *Sistematización de Experiencias -Propuestas y debates-*. Dimensión Educativa.
- Herrera Duque, D. (2003). *Educación en la paradoja*. Bogotá: Instituto popular de capacitación.
- Kaplún, M. (1998). *Una pedagogía de la comunicación*. Ediciones de la Torre.
- Lederach, J. P. (1996). *Mediación*. Gernika Gogoratuz.
- Lederach, J. P. (2009). *El pequeño libro de transformación de conflictos*. Good Books.
- Lederach, J. P. y Chupp, M. (1995). *¿Conflicto y Violencia? ¿Busquemos alternativas*

creativas! Ediciones Semilla.

Morales Reynoso, T., Serrano Barquín, M., Miranda García, D. y Santos López, A. (2014). *Cyberbullying, acoso cibernético y delitos invisibles. Experiencias psicopedagógicas*. Universidad Autónoma del Estado de México.

Pedraza Díaz, H. (2016). *Informe jornadas de conciliación Programa Hermes 2016*. Cámara de Comercio de Bogotá.

Prieto Castillo, D. y Van de Pol, P. (2006). *e-Learning comunicación y educación: el diálogo continúa en el ciberespacio*. RNTC.

Reguillo, R. (2000). *Emergencia de culturas juveniles*. Grupo Editorial Norma.

Reguillo, R. (2012). *Culturas juveniles formas políticas del desencanto*. Siglo veintiuno.

Sánchez Cardona, M. (2015). *Educación para la cultura de paz*. Ediciones USTA.

Sánchez Pardo, L., Crespo Herrador, G., Aguilar Moya, R., Bueno Cañigral, F. J., Aleixandre Benavent, R. y Valderrama Zurián, J. (2016). *Los adolescentes y el Ciberacoso*. Ayuntamiento de Valencia.