

TRANSFORMACIÓN DE LOS AMBIENTES ESCOLARES, EXPERIENCIA SISTEMATIZADA QUE APORTA A LA CONVIVENCIA Y EL APRENDIZAJE

Claudia Helena Romero Novoa¹
Elna Yolanda Sepúlveda Díaz²
Mauricio Novoa Campos³

INTRODUCCIÓN

En Colombia, los ambientes escolares, desde hace varias décadas, son tema de preocupación para entidades públicas y privadas del orden nacional e internacional. Es por ello, que estas se han dado a la tarea de crear diferentes programas y proyectos que permitan a las comunidades educativas construir, fortalecer y desarrollar prácticas pedagógicas orientadas a generar una sana convivencia en instituciones de educación básica y media. Con base en lo anterior, desde finales de los años 90, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) centró su atención en la participación ciudadana y la educación, como los caminos para generar cambios profundos en la sociedad, desde esta perspectiva, impulsó el programa piloto “Ariadna tejiendo hilos de paz en la escuela”, con la participación de algunas Cámaras de Comercio a nivel nacional, iniciativa que años después dio origen al programa Hermes, nombre que proviene de un personaje griego reconocido en la historia por sus funciones de mediador y mensajero (Banco Interamericano de Desarrollo, 2000).

De manera particular, la Convivencia Escolar centra la atención en las dinámicas que rodean la educación. Al respecto la UNESCO, refiere 4 pilares de aprendizaje que toda educación de calidad debe tener: Aprender a aprender; Aprender a hacer; Aprender a ser y Aprender a vivir juntos, es decir, a convivir. (UNESCO, 1996)

Pero, no solo organismos internacionales son los interesados en abordar la convivencia escolar, de manera particular, Colombia define criterios fundamentales en la Ley 1620 de marzo 15 de 2013 "por la cual se crea el sistema nacional de convivencia escolar y formación para el ejercicio de los

¹ Magister en Educación, Universidad Santo Tomás, Docente VUAD Universidad Santo Tomás, Directivo Docente Secretaría de Educación del Distrito Capital- Bogotá

² Magister en Educación, Universidad Santo Tomás, Docente Secretaría de Educación del Distrito Capital- Bogotá.

³ Magister en Educación, Universidad Santo Tomás, Docente Universidad Santo Tomás



derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar", y en coherencia el Decreto 1965 de 11 de septiembre de 2013, "por el cual se reglamenta la ley 1620 de 2013.

El debate respetuoso y el diálogo para resolver discrepancias o conflictos se convierten en recursos invaluable para el sistema de interrelaciones que se establecen en una comunidad educativa, y se convierten en elementos esenciales para la convivencia escolar en los colegios.

Se hace pertinente hacer precisión en el conflicto, entiendo la complejidad de encontrar una única definición aceptada. Al respecto, se presentan dos claras posturas. La primera desde Mack y Snyder en 1974 y Coser los cuales defienden que el conflicto solo tiene una vertiente conductual y, una segunda, por Dahrendorf en su obra clásica "Las clases sociales y su conflicto en la sociedad industrial (1979)", este último incluye bajo la denominación de conflicto todo tipo de interacción antagonista y la situación que él denomina conflicto latente (MORALES, 1999). Coherente a Dahrendorf, Fink, en 1965, aborda una amplia definición de conflicto, involucrando diferentes criterios utilizados hasta entonces. Para él, conflicto es "toda situación social o proceso en que dos o más entidades sociales están relacionadas por, al menos una forma de relación psicológica antagonista o al menos por una forma de interacción antagónica" (MORALES, 1999).

Teniendo en cuenta las dimensiones abordadas por Fink desde el conflicto, y con el fin de disminuir las posiciones antagónicas, los colegios para garantizar la Convivencia Escolar, de manera particular, definen una política de convivencia, con el fin de fundamentar el respeto mutuo, construir una comunidad escolar democrática, fortalecer el mejoramiento de la calidad de los aprendizajes y formación ciudadana de los estudiantes, fortalecer las confianzas mutuas, aprender a vivir con otros respetando las diferencias, para aprender a ser, aprender a vivir juntos, aprender a hacer y aprender a aprender.

De acuerdo con la Información presentada por la Secretaría de Gobierno/SUIVD- Observatorio de convivencia y Seguridad ciudadana, que contrató en el 2006 a la Universidad de los Andes para identificar las distintas manifestaciones de violencia, se han reconocido claramente algunos factores que apuntan directamente al desequilibrio del clima escolar de los colegios de Bogotá, dentro de ellos se destacan: el consumo de drogas,



los robos, los ataques de pandillas y el porte de armas blancas, la exclusión y las agresiones verbal y física, acoso escolar o bullying (PERIÓDICO EL TIEMPO, 2012).

Dentro de los factores mencionados, el que más preocupa se refiere al incremento en el consumo de sustancias psicoactivas, teniendo en cuenta que en cinco años se ha duplicado el porcentaje, pasando de 3,4% a 6,5 %, de personas que afirman haber consumido cualquier tipo de sustancias psicoactivas. Se aclara también que en los colegios públicos de toda la ciudad se detectó un aumento diferenciado de consumo, que de acuerdo con la distribución por localidades que tiene la ciudad, las que presentaron mayor grado de afectación fueron las localidades de; San Cristóbal, Tunjuelito y Santa Fe, esta primera a la que pertenece el colegio JJCM, objeto de la sistematización que nos ocupa (PERIÓDICO EL TIEMPO, 2012).

Con base en la realidad de los ambientes escolares, no se puede pretender que el conflicto desaparezca o no exista en los colegios, por el contrario, se hace necesaria la formación de los niños, niñas y jóvenes que apropien herramientas que les permitan el manejo de las diversas situaciones mediante la toma de decisiones dentro de parámetros de convivencia, el ejercicio de un liderazgo positivo y el establecimiento de relaciones interpersonales en forma adecuada, proyectándolos como ciudadanos activos, propositivos y partícipes en los espacios de su contexto. La dificultad en la vivencia y apropiación de valores, en especial, la transgresión de valores universales como el respeto y la tolerancia, generan impacto y alimentan los conflictos y las dificultades en el manejo de relaciones personales, exclusión e inseguridad, entre otros. Se hace evidente la necesidad de una estructura funcional, que aporte a la formación de competencias sociales y comunicativas que se consolidan a partir del proceso de enseñanza-aprendizaje de los niños y jóvenes de las ciudades del país.

Con base en la responsabilidad social, Bogotá, como ciudad capital, cuenta con 1.697 colegios privados, 121 colegios privados con matrícula contratada, 360 distritales y 22 en concesión. El colegio EZ hace parte de los 44 colegios de la localidad de Usme y el JJCM hace parte de 33 colegios de la localidad de San Cristóbal, ambos distritales (SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO, 2014).

En la estructura de los colegios, no hay que desconocer los estudiantes matriculados provenientes de poblaciones víctimas de conflictos, los niños, las



niñas y los adolescentes víctimas del conflicto armado y matriculados en el sistema oficial, estos se concentran en las localidades de Ciudad Bolívar, Bosa y Kennedy. Se destaca que, del total de la población vulnerable atendida en el sistema educativo distrital, el 97.6% proviene del desplazamiento y el 2.4% restante procede de desvinculados de grupos armados e hijos de adultos desmovilizados (SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO, 2014).

Como respuesta a la necesidad de generar una herramienta que garantice ambientes inmersos en el respeto y la tolerancia, la Cámara de Comercio de Bogotá, desde el año 2001, lidera el programa Hermes, iniciativa que busca crear una cultura en la que los problemas, conflictos y peleas, al interior de los colegios de la ciudad, sean resueltos por la vía del diálogo y las salidas negociadas. Este programa ha llegado a más de 400 colegios públicos del distrito y 109 escuelas e instituciones educativas en 38 municipios del departamento de Cundinamarca de estratos 0, 1, 2 y 3. Desde esta perspectiva inquieta, el límite que separa la responsabilidad del Estado en garantizar la normal función social de la educación y la participación de entidades y organismos de carácter privado que intervienen de diferentes maneras y formas en la educación.

El programa Hermes busca a través de sus procesos dar sentido y significado a cada acción, fundamentándola en diversos aspectos, como el reconocimiento de la diferencia en cuanto a edad y género, el impacto que estos criterios tienen en la definición de la escala de valores, la importancia de los espacios de encuentro que llevan a los miembros de un grupo a una mayor sensibilización ante las situaciones convivenciales y la perspectiva para lograr mejores relaciones interpersonales. La fundamentación del programa Hermes se soporta en la teoría socio constructivista del psicólogo ruso Lev Semiónovich Vygotsky, quien fundamentó su obra en el desarrollo humano explicado en términos de la interacción humana. También se destaca en el programa Hermes el despliegue de su proceso fundamentado desde la Constitución Política de Colombia (Art. 116) y demás, leyes, normas y decretos que legitiman su actuar.

Como respuesta de manejo a este conflicto las dos instituciones educativas involucradas fueron convocadas para la implementación del programa Hermes, con el fin de fortalecer los procesos democráticos con espacios que favorezcan la solución adecuada de las diferencias, mediante



los métodos alternativos de resolución pacífica de conflictos y teniendo como eje central la Conciliación escolar.

De manera particular, se destaca para cada colegio el contexto, como factor generador de dinámicas únicas que modifican el ambiente escolar y la convivencia pacífica de los estudiantes. En este sentido, se han realizado diferentes esfuerzos para cerrar brechas respecto al desarrollo social, económico y político, pero surgen nuevas dinámicas que, en ocasiones, rompen con la armonía de las relaciones humanas que subsisten en el grupo social y dentro de las cuales se destacan: la inseguridad en la zona; el aumento de riesgo en consumo de SPA; la acelerada pérdida de valores, como el respeto y la tolerancia. Traducida en conflictos a nivel familiar, fenómenos como las barras bravas y las pandillas. Así mismo, producto del desplazamiento forzado, llegan a la zona familias campesinas, indígenas, afrodescendientes y venezolanos, con la consecuente dificultad en los procesos de adaptación a una nueva cultura, costumbres y hábitos, que obligan a la búsqueda continua de formas alternativas de resolución de conflictos, una de ellas para los colegios, el programa Hermes.

Se hace necesario abordar las singularidades de cada colegio y su contexto. El primero, el colegio Estanislao Zuleta que inició actividades en 1994 y se ubica en la zona suroriental (Usme) de la ciudad de Bogotá, localidad con 115.880 potenciales estudiantes. Como hecho relevante para la sistematización de experiencias propuesta, está en el 2010, la llegada a la institución de la Cámara de Comercio ofreciendo el programa Hermes como una alternativa para la solución pacífica de conflictos escolares de convivencia.

El segundo colegio que hace parte de la sistematización es el José Joaquín Castro Martínez, que inició actividad en 1961 y en el cual se referencia en el 2007 la génesis para la implementación del programa Hermes. Este colegio se ubica en la zona suroriental de la ciudad (San Cristóbal Sur), la cual tiene una población de 102.386 potenciales estudiantes. La participación de estas dos localidades alcanza el 15.6% de la población total de estudiantes en colegios oficiales, equivalente a 136.016 estudiantes nuevos que solicitan cupo (SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO, 2014).

La sistematización que se propone se constituye en una reflexión sobre la resolución de conflictos a través del programa Hermes y como un proceso metodológico analítico de interpretación y comprensión de la



experiencia que logra generar reconocimiento consciente de aprendizajes que se basa en organizar las prácticas, experiencias, conceptos, ideas y datos. Al respecto, Jara afirma:

La sistematización es aquella interpretación de una o varias experiencias, que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí, y por qué lo han hecho de ese modo. (JARA, 1994, p. 22)

Desde allí, la sistematización del programa Hermes logra de manera situada y localizada generar conocimiento consciente, a partir de la recuperación, tematización y apropiación de una práctica formativa determinada, que al relacionar sistémica e históricamente sus componentes teórico-prácticos, permite a los sujetos comprender y explicar los contextos, sentidos, fundamentos, lógicas y aspectos problemáticos que presenta la experiencia, con el fin de transformar y cualificar la comprensión, experimentación y expresión de las propuestas educativas de carácter comunitario, que responden a la resolución de conflictos de manera pacífica y conciliada (RUIZ B, 2001).

Se reconoce, así, la hermenéutica como referencia de entrada hacia la comprensión, la interpretación, la comunicación y la argumentación, fundamentando, así, lo que Habermas denomina saber histórico-hermenéutico, como una forma en el que se genera y organiza el saber en la sociedad, a partir de particularidades que lo diferencian y caracterizan como el arte de interpretar los textos para fijar su verdadero sentido y comprenderlos de manera profunda. Dando claridad al compromiso social y político en la construcción social de comunidad a partir de la acción humana y su interrelación con el medio social y su contexto (Habermas, 1972). Al respecto, Jara afirma: “El poder interpretar en forma crítica la experiencia práctica, permite reordenarla lógicamente y tomar distancia ante ella, para convertirla en objeto de estudio e interpretación teórica y, a la vez, en objeto de transformación” (JARA, 1994, p. 25).

ASPECTOS METODOLÓGICOS

El enfoque de esta investigación es cualitativo con metodología de sistematización de experiencias. La investigación cualitativa tiene un campo amplio y complejo en el que se maneja un conjunto de corrientes teóricas,



métodos y técnicas de indagación y análisis que buscan interpretar la realidad. Como dice Taylor y Bogdan (1996): “en este tipo de investigación, el investigador ve el escenario y a los actores desde una perspectiva holística, se investiga a las personas en el contexto de su pasado y desde las situaciones donde se encuentran”. Por lo tanto, la sistematización de experiencias, es un proceso colectivo de recuperación y lectura crítica de una práctica social, para construir saberes a partir de las interpretaciones que los actores y los investigadores dan a la experiencia misma.

El análisis cualitativo exige al grupo sistematizado que se asuma una postura académica e ideológica, que aplica el recurso intelectual de la comparación, teniendo en cuenta la cantidad de información que se obtiene y su análisis, los fenómenos irrepetibles y la necesidad de lograr riqueza analítica y profundidad narrativa, que logren reflejar y descifrar el entramado de las relaciones entre sujetos y la sociedad, adicional a la relación entre los hechos particulares de resolución de conflictos escolares en los colegios EZ y JJCM y las explicaciones generales (SCHETTINI, 1990).

Para el desarrollo de la sistematización del programa Hermes en los colegios Estanislao Zuleta y José Joaquín Castro Martínez, se planearon dos etapas de reconstrucción de la experiencia o recolección de la información. En el primer momento, se recogió la información de tipo documental, que guarda la historia, la evolución del programa y las actividades realizadas. En el segundo momento, se realizaron entrevistas a algunos de los actores más representativos del programa Hermes; es decir, docentes, estudiantes y consultoras de la Cámara de Comercio. Como lo plantean Barnechea, González y Morgan (1999): “Examinando así las miradas particulares de los participantes sobre la experiencia y sobre lo que colectivamente construyeron, desde sus imaginarios y realizaciones concretas”.

De esta forma, en el proceso de sistematización se involucran los actores que intervienen de modo directo en la práctica, docentes y estudiantes que pertenecen al programa Hermes; docentes y estudiantes que no pertenecen al programa y estudiantes que han participado en las jornadas de conciliación; quienes serán tomados en cuenta como sujetos participantes, como portadores en la construcción de saberes y como lectores de su propia experiencia, lo cual permitiría una conversación entre los protagonistas de la práctica y los sistematizadores de manera que se produzcan aprendizajes reflexivos. Según esta perspectiva, es fundamental tener en cuenta el hecho de involucrarse, reflexionar, construir saberes



conjuntos y reconstruir episodios a partir de las miradas de los participantes. Tal como plantea Bolívar: “Narrativas de la gente y narrativas del investigador se funden productivamente para comprender la realidad social” (BOLIVAR, 2002,).

Las fuentes e instrumentos para cada etapa de la recolección de la información fueron las siguientes:

1. Revisión Documental

La revisión documental es una técnica que incluye los aspectos típicos de recolección y organización de documentos escritos y audiovisuales que haya de la experiencia. Según Alfonso, (1995): “la investigación documental es un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema. Al igual que otros tipos de investigación, éste es conducente a la construcción de conocimientos” (p. 23). Para esta sistematización, se revisaron actas de reunión y actividades desarrolladas, informes de seguimiento, formatos de conciliación y verificación de acuerdos, documentos de certificación de formación, publicaciones e informes de la Cámara de Comercio, durante los años 2015 y 2016.

2. Entrevistas Semiestructuradas

La entrevista es un instrumento técnico de gran utilidad en la sistematización de experiencias educativas. Además, se define como una conversación que se propone con un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Se determina de antemano cuál es la información relevante que se quiere conseguir. Se hacen preguntas abiertas dando oportunidad a recibir más matices de la respuesta, permite ir entrelazando temas, pero requiere de una gran atención por parte del investigador para poder encauzar y estimar los temas. Dicho de otra forma, mantener una actitud de escucha. A lo anterior, Alonso expone que: “la entrevista se construye como un discurso enunciado principalmente por el entrevistado pero que comprende las intervenciones del entrevistador cada una con un sentido determinado, relacionados a partir del llamado contrato de comunicación y en función de un contexto social en el que se encuentren” (ALONSO, 1994, p. 81).

Se realizaron 11 entrevistas en cada colegio, distribuidas de la siguiente forma: 2 docentes pertenecientes al programa Hermes, 2 docentes que no pertenecen al programa Hermes, 3 estudiantes conciliadores, 2 estudiantes conciliados y 2 estudiantes que no han participado en las jornadas de conciliación, las cuales fueron grabadas en audio-medios y

transcritas en su totalidad. Para definir las preguntas más pertinentes y claras en el ejercicio, se realizó un proceso de depuración, estableciendo las que se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 1: Entrevista Semiestructurada sobre el programa HERMES en el colegio.

| ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA SOBRE EL PROGRAMA HERMES | | |
|---|----------------------|---|
| CATEGORIAS | SUBCATEGORIAS | PREGUNTAS |
| PSICO-PEDAGÓGICAS | PERCEPCIÓN | 1. ¿Qué programas conoce que se dediquen a la resolución de conflictos escolares en el colegio? |
| | | 2. ¿Recuerda cómo y quienes solucionaban los conflictos escolares en el 2015? |
| | PARTICIPACIÓN | 3. ¿Cómo ha participado en la resolución de conflictos en el colegio? |
| | | 4. Explique cómo los directivos, los profesores y estudiantes ayudan a la resolución de conflictos en el colegio. |
| | | 5. ¿El año pasado (2015), si tuvo alguna dificultad de convivencia en el colegio? ¿A quién acudió para su solución? |
| | | 6. ¿Si usted tuviera una dificultad en convivencia, acudiría a los conciliadores certificados en Hermes? No SÍ Explique ¿Por qué? |
| | CONCILIACIÓN | 7. ¿Cuál cree que es la mejor estrategia para la solución de conflictos en el colegio? |
| | | 8. ¿Cuáles situaciones de conflicto escolar no se han solucionado en el colegio? |
| | | 9. ¿Considera que las jornadas de conciliación han mejorado la convivencia escolar? |
| SOCIAL | DISPOSICIÓN | 10. ¿Si usted no está en el programa Hermes, estaría dispuesto a recibir capacitación sobre la solución pacífica de conflictos? ¿Por qué? |
| | RESULTADOS | 11. ¿Se han disminuido los conflictos escolares en el colegio? ¿El programa Hermes ha incidido en ello? |
| | | 12. ¿Cuáles derechos garantiza las acciones del programa Hermes? |



| | | |
|--|--|---|
| | | 13. ¿Cómo cree usted que las actividades del programa Hermes se pueden aplicar en el contexto familiar? |
|--|--|---|

Fuente: construcción grupo sistematizador

3. Relatos

Los relatos permiten comunicar quiénes somos, qué hacemos, cómo nos sentimos y por qué debemos seguir un cierto curso de acción y no otro. Incluye decirs, pensares, haceres y sentires desde la perspectiva del relator y favorecen el comprender el mundo de una manera nueva, así como comunicar mucho más de lo que se dice, cómo se dice y qué sentidos personales incluyen, en lo que se recuerda y se olvida.

Por lo tanto, se presentan dos principales relatos. El primero del profesor Augusto Guzmán, que labora en el colegio Estanislao Zuleta y orienta el área de Ed. Ética y religiosa en todos los grados de secundaria. El segundo, de la docente Angélica Hernández que labora en el colegio José Joaquín Castro Martínez, quien orienta el área de humanidades en el ciclo cuarto, grados octavos y noveno. Estas miradas diferenciadas permiten tener una mirada desde los sentires de diferentes actores que participaron en el desarrollo de la sistematización y como el programa Hermes influye en cada colegio.

La clasificación de la información, por la que optó el grupo sistematizador, se relaciona de manera directa a los grupos de interés de los cuales se obtuvo información desde diferentes fuentes, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 2. Clasificación de la Información según fuente

| FUENTES | GRUPOS DE INTERÉS | PARTICIPACIÓN | |
|------------------------------|-------------------------------|---------------|------------------------------------|
| Entrevistas no estructuradas | Docentes | Hermes | |
| | | No Hermes | |
| | Estudiantes | Hermes | Participantes en Conciliaciones |
| | | No Hermes | No Participantes en Conciliaciones |
| Narraciones | Profesores Consultores CCB | No Hermes | |
| Documentos | Cámara de Comercio | | |



| | |
|------------------|-------------------------------------|
| | Colegios |
| Trabajo de Campo | Observación en colegios y contextos |

Fuente: construcción grupo sistematizador

La clasificación presentada en la tabla anterior permite que el grupo sistematizador adapte sus propios conceptos para entender la conducta escolar de los estudiantes y profesores que tienen relación con el programa Hermes.

La triangulación de la información es la actividad que se realiza una vez que ha concluido el trabajo de recopilación de la información. Como lo define Cisterna: Entiendo por “proceso de triangulación hermenéutica” la acción de reunión y cruce dialéctico de toda la información pertinente al objeto de estudio surgida en una investigación por medio de los instrumentos correspondientes, y que en esencia constituye el corpus de resultados de la investigación (CISTERNA, 2005, p. 68).

LECCIONES APRENDIDAS

Tras la sistematización de una experiencia como la implementación del programa Hermes en dos Instituciones Educativas del Distrito Capital, se han generado saberes que aportan a la construcción de acciones pedagógicas orientadas a la formación integral y de calidad de niños, de niñas y de jóvenes, que incidan positivamente en un clima escolar armonioso que se proyecte en una comunidad más consciente de su compromiso a nivel social. Los saberes, según afirma Olga Zuluaga, se definen por la posibilidad que tienen de ser utilizados y/o apropiados en el contexto necesario. “No existe saber sin una práctica discursiva definida; y toda práctica discursiva puede definirse por el saber qué forma” (ZULUAGA, 1999).

La eficacia de la sistematización radica en el mejoramiento y la transformación de la propia práctica a partir de un proceso reflexivo por parte del investigador, con el fin de reflexionar sobre la experiencia, ordenarla y, así, retomar la práctica como fuente de conocimiento y producción de saber. “En ese sentido, sistematizamos nuestras experiencias para aprender críticamente de ellas y así poder mejorar nuestra propia práctica, compartir nuestros aprendizajes con otras experiencias similares y contribuir al enriquecimiento de la teoría” (JARA, 2008).



Es por ello, que la sistematización posibilitó un procedimiento de reconstrucción de la experiencia del programa Hermes en las instituciones educativas distritales EZ y JJCM, donde pudimos interactuar y relacionarnos con estudiantes, profesores, consultoras y rectores sobre las experiencias vividas en el proceso que realiza la Cámara de Comercio por medio de este programa, dando paso a la reflexión y análisis del mismo.

Es necesario reconocer que los actores inmersos en el programa Hermes, de manera particular, y desde su práctica pedagógica cotidiana, son quienes construyen saber pedagógico diferenciado, a partir de la auto reflexión acerca de su acción y la trascendencia desde el espacio donde acontece la experiencia y el traslado a la vida cotidiana, al encuentro con los otros y a los diversos episodios de la vida de cada persona. Desde esta perspectiva, a continuación se presentan los aprendizajes propios para cada actor del programa Hermes.

Profesores

Los profesores como dinamizadores de los procesos que se implementan al interior de los colegios del distrito en la ciudad de Bogotá, deben convencerse de su trascendental participación en las transformaciones sociales y personales, para ello, es necesario, como lo expresa Olga Zuluaga, que se dé una resignificación consciente sobre aquellos elementos que constituyen la práctica docente en los escenarios educativos, por encima de los elementos implícitos a partir de la relación contractual profesor-estado. (ZULUAGA, 1999)

La dinámica propuesta por el programa Hermes capacita periódicamente un grupo de profesores como gestores, sin embargo, se evidencia en el colegio EZ que en diferentes momentos que se requiere de su intervención no se asume y por tanto no se da una oportuna atención a los conflictos, por lo tanto, es importante asegurar el compromiso docente en el proceso de resolución de conflictos. La práctica de valores en los colegios como el respeto, la honestidad, la tolerancia y la comunicación asertiva son la base para una cultura de la mediación de conflictos, por ello, es fundamental que el profesor que tiene el papel de mediador cree un ambiente positivo y utilice las herramientas necesarias para desarrollar competencias emocionales en sus estudiantes y logre darle un buen manejo a una situación de conflicto.

Es importante el reconocimiento que hacen los estudiantes al hecho de que algunos docentes sean capaces de intervenir en los conflictos que se



presentan en los diferentes espacios del colegio de manera positiva y eficiente, lo que conlleva a pensar que si se aplicara las estrategias de mediación, se crearía una cultura de dialogo para la solución de conflictos escolares.

En la contrastación realizada entre los colegios EZ y JJCM, se confirma que la efectividad de las estrategias propuestas desde el programa Hermes, en parte, dependen de la apropiación y vivencia de los profesores conciliadores, sinergia que es trasferida principalmente a los estudiantes. En la sistematización presentada, encontramos que en el colegio José Joaquín Castro Martínez, los profesores conciliadores asumen su rol de manera comprometida, tanto así, que son reconocidos y valorados por su gestión. De manera coherente, la Cámara de Comercio clasifica el colegio respecto al programa Hermes en nivel de autogestión. En una clara diferencia, el colegio Estanislao Zuleta vive y desarrolla el programa Hermes con dinámicas que reflejan resultados disminuidos, los profesores tienen un compromiso limitado con el programa, condición que la ratifican los estudiantes de bachillerato que no reconocen como agente mediador al profesor, es de aclarar que en la sede de primaria se vivencia Hermes con dinámicas que son reconocidas por los estudiantes y dinamizadas con profesores comprometidos.

Estudiantes

El desarrollo de habilidades negociadoras en los estudiantes es fundamental para la resolución de conflictos en los ambientes escolares. Desde esta perspectiva, se requiere del conciliador una mirada que tenga en cuenta que las necesidades de todos son importantes, por tanto, se hace necesario que los gestores de convivencia busquen la forma de integrarlas para la toma de decisiones. De esta manera, se formarán estudiantes solidarios y tolerantes, sobre la base del respeto por el otro y no como un valor retórico: no se trata del otro intangible, sino del otro distinto, del otro concreto, con sus necesidades y sentimientos. Sin olvidar que el proceso de formación de un niño o joven debe estar integrado con la familia.

Desde la importancia que tiene el Manual de Convivencia para una institución educativa y la trascendencia en la aplicación de la norma, que direcciona los procesos al interior de la escuela. Se puede evidenciar a partir del ejercicio de investigación, que hay un vacío institucional en la atención de los conflictos escolares ya que, generalmente, se utiliza los protocolos que se imponen en el manual de convivencia y se identifica como disciplina,



en que los castigos y las llamadas de atención se traducen en sanciones que los estudiantes reconocen como los más apropiados.

El capacitar como gestores a un mayor número de estudiantes de diferente grado escolar en cada colegio, ampliaría el alcance del programa Hermes y disminuiría la percepción de exclusión que tiene un porcentaje importante de la población estudiantil. En este sentido, la participación voluntaria es un aspecto que consolida el grupo Hermes y garantiza su continuidad y sostenibilidad, de allí la importancia del establecimiento de estrategias continuas de comunicación, socialización y sensibilización del programa en cada colegio. Esas estrategias centraran su atención en el respeto por el otro, el manejo del diálogo, la buena comunicación y la solución pacífica de conflictos escolares. El desarrollo de ese tipo de habilidades favorece la autonomía moral de las personas.

No obstante, la conciliación se debe convertir en espacios de dialogo amistoso, charlas, escucha y confianza, en que se vea la buena voluntad, el buen trato, los ambientes de paz y tranquilidad que permitan procesos de crecimiento con el fin de que se disminuyan los conflictos, de manera que, allí debe primar el respeto para que haya un verdadero proceso de concertación y diálogo.

Así mismo, es importante que los estudiantes gestores sean reconocidos y empoderados de la misión que tienen de concertar ante los conflictos que se generan en el colegio y a su vez que como actores principales reconozcan la relevancia de su participación y el impacto en términos de resolución de conflictos para mejorar el ambiente escolar en su colegio. De no ser así, los conciliadores de Hermes se convierten en actores figurativos sin ningún reconocimiento ni trascendencia.

La capacitación de estudiantes gestores necesita ser amplia, ya que los estudiantes y profesores entrevistados opinan que debe aumentar el número de estudiantes que se forman como conciliadores y que deberían ser de distintos grados. Por otra parte, el factor principal desde los estudiantes para consolidar el grupo Hermes, es la participación voluntaria en el programa con gran compromiso y responsabilidad en el proceso de sensibilización y socialización.

En todo caso, no se debe dudar de las capacidades de los estudiantes para el manejo adecuado de los conflictos, ya que su participación como mediadores hará que tengan una aproximación a la educación para la paz



más cercana a su realidad y, al desarrollar estas habilidades, favorecerán su autonomía moral como personas.

La Institución

La mediación escolar, como programa para la prevención y la resolución de conflictos dentro de la escuela, es reconocida como un enfoque de educación para la paz que impacta a toda la comunidad educativa.

La resolución de conflictos desde el programa Hermes centra la atención en aspectos generados y desarrollados al interior del colegio y minimiza algunos factores externos que aportan a los conflictos que se presentan al interior del mismo. Sin embargo, los estudiantes y profesores que participan como actores en este programa logran transformaciones significativas como personas y ciudadanos, que trascienden en su familia y sus comunidades.

Hermes como programa, dependiendo el contexto, logra modificar el ambiente y la convivencia escolar, empoderando a los estudiantes formados como conciliadores, y fortaleciendo las competencias para abordar y resolver un conflicto en cualquier nivel de formación de sus compañeros. Sin embargo, esta perspectiva no aplica para todos los colegios donde se desarrolla y actúa Hermes.

Es fundamental que la institución brinde los espacios, las herramientas y los medios necesarios y suficientes para que los procesos de conciliación se desarrollen en ambientes adecuados. El institucionalizar el programa permite mayor empoderamiento y unos resultados más efectivos en la transformación del ambiente escolar, que incide no solo a nivel convivencial, sino que garantiza un mejor nivel académico.

El conformar un equipo, que incluya a los directivos docentes y a los miembros del programa Hermes, garantiza una mayor eficiencia y eficacia en los procesos. El apoyo y participación activa de rector, coordinadores y docentes moviliza acciones que trascienden en el posicionamiento de los estudiantes gestores de convivencia.

Cabe resaltar que, aunque los dos colegios están ubicados en zonas con un alto nivel de violencia, estas no están clasificadas dentro de las instituciones con mayor índice de conflicto escolar. Por tal motivo, se reconoce que es en el colegio donde recae la responsabilidad de formar



personas autónomas, capaces de convivir en sociedad y contar con técnicas y procedimientos eficaces para resolver los conflictos de un modo pacífico.

La Cámara de Comercio de Bogotá

Teniendo en cuenta la importancia de la actitud, aptitud, conocimiento y dominio de los procesos del programa Hermes por parte de quienes son asignados como consultores (as) para las Instituciones educativas, se hace necesario un ejercicio de seguimiento y control para garantizar la implementación acertada de las estrategias diseñadas desde la CCB, que atienda las necesidades y particularidades de las comunidades educativas y así se dé respuesta a las expectativas generadas.

El diseñar e implementar estrategias de motivación y formación constante para los docentes del equipo Hermes genera una actitud de compromiso, apropiación y empoderamiento que favorece el desarrollo del programa para alcanzar las metas propuestas.

En estas propensiones, corresponderá tener en cuenta el tipo de conflictos y las características psicoafectivas de los estudiantes participantes y beneficiarios de Hermes, teniendo en cuenta que sin importar la edad, el grado cursado, ni el sexo, todos se convierten en miembros sociales que se renuevan constantemente y se convierten en oportunidad como complemento a los retos educativos que normalicen el dialogo y el desarrollen en niños y adolescentes competencias para la vida, desde la apropiación de saberes, de actitudes y de capacidades, destinados a la formación de sujetos y personas integrales.

Trascendencia de la Sistematización

Desde diferentes perspectivas, se hacen esfuerzos en los ambientes escolares que aportan a los procesos de construcción de ciudadanía, mediante prácticas sociales y culturales que aportan al desarrollo de las personas, de los grupos, de las organizaciones y de la sociedad, y se alimentan de competencias personales y sociocomunitarias que de alguna manera suman al capital social. Si se incorpora esta mirada a lo que Freire en los años sesenta denominó en el texto “La educación como práctica de libertad”, en los que asocia la educación con los procesos de construcción ciudadana, se evidencia la importancia del proceso de concientización de los estudiantes, acompañado de una mirada crítica de la realidad, lo que permite formar ciudadanos transformadores de la realidad que lo constituyen. (PÉREZ, 2006)

Resulta importante dimensionar el efecto concadenado de tener ambientes adecuados para la formación de un estudiante, y a su vez estudiantes convencidos de la trascendencia familiar y social de su participación como agente transformador de micro espacios diferenciados por la adecuada resolución de diferencias y problemas. Desde esta perspectiva es claro que, para lograr ese objetivo, es necesario articular fuerzas internas, externas, locales, regionales y nacionales, inmersas en el proceso de formación de un estudiante.

Propiciar mecanismos de participación y facilitar herramientas, que permitan al estudiante comprender la importancia de su participación en escenarios y acciones de intervención para la resolución de conflictos en su entorno, legitiman la función social de individuos y grupos, que los reconoce como actores que propenden de manera individual o colectiva por el bien común. A partir de ello, la resolución de conflictos, inevitablemente, conduce al cambio y a transformaciones personales y sociales, que de alguna manera hacen parte de la cotidianidad de la vida del hombre, que de manera permanente se modifica para crecer y desarrollar.

La aplicación de saberes a partir de la sistematización de Hermes no responde exclusivamente a la formación académica, también responde a la formación como ser social que convive e interactúa con otros. Sin embargo, no hay que perder de vista que el modelo educativo y la función social de la educación colombiana, que es subalterna al modelo socioeconómico del mercado, al cual no se interesa por mostrar la función social del conocimiento y su influencia en la calidad de vida de los sujetos.

Por lo anterior, el nivel de incidencia de la sistematización del programa Hermes en cada colegio se da desde una mirada externa de sus procesos que permite reconocer los aspectos más valiosos de la experiencia, permitiendo el fortalecimiento constante de ellos. Así mismo, se identificará en que se hace necesario establecer planes de mejoramiento para alcanzar de una manera más eficaz y eficiente los propósitos de este programa. “La sistematización se basa en la unidad entre el que sabe y el que actúa, lo cual altera totalmente el carácter de los aprendizajes producidos. Mediante la sistematización no se pretende únicamente saber más sobre algo, entenderlo mejor; se busca, de manera fundamental, ser y hacer mejor, y el saber está al servicio de ello.” (MORGAN, s.f.).

Si bien cada experiencia es única e irrepetible, cualquier experiencia tiene intenciones, apuestas y resultados que definitivamente



sirven de inspiración, de iluminación o de advertencia a otras experiencias similares. Por lo tanto, el compartir las enseñanzas de la experiencia es importante y, en sentido contrario, es importante estar atentas/os para conocer y aprender de las experiencias de otras/os. (De Jongh, 2000), en el marco de este concepto, la Cámara de Comercio de Bogotá, de acuerdo a lo referido por la directora del programa, Dra. Patricia Ricco considera de suma importancia el ejercicio de sistematización realizado, pues permite reconocer los aciertos y aspectos por mejorar en la implementación del programa con una mirada desde la escuela. Por tal razón, genera un encuentro de socialización de la sistematización el 30 de agosto de 2017, en la Sede Kennedy de la Cámara de Comercio de Bogotá en una sesión fijada para las 2:30 p.m., ante la Directora, una de las consultoras y una docente del programa.

Es esta una oportunidad para diversificar el portafolio de posibilidades en torno a la resolución de conflictos, desde esta sistematización del programa Hermes, se consolidan un conjunto de aspectos que sirven como referente para el desarrollo de estrategias que potencien las habilidades de los constructores de paz, que serán vitales para lograr pactos de convivencia comunitaria, desde la intervención interpersonal como en la colectiva. Es así que se sugiere la integración de los aspectos asociados a la paz, en los espacios académicos que conforman los currículos de la educación básica, media, profesional y postgradual, para que de manera transversal se incentive la transferencia de conocimientos y la visibilización de procesos de resolución de conflictos y experiencias de reconciliación.

“En resumen, el objetivo de un proceso de sistematización es facilitar que las/os actoras/es de los procesos de desarrollo se involucren en procesos de aprendizaje y de generación de nuevos aprendizajes a partir de las experiencias, datos e informaciones anteriormente dispersos, de tal forma que se desarrolle su capacidad para tomar cada vez mejores decisiones, cada día con creciente autonomía.” (VAN DE VELDE, 2008). Visto de esta manera, los objetivos generales y específicos definidos para esta sistematización, se han cumplido, pues el ejercicio realizado nos ha permitido aprender del proceso con miras a mejorar nuestra práctica docente, teniendo la posibilidad de compartirlo con otros actores, estamentos y/o instituciones y, así, construir nuevas propuestas para la transformación de los ambientes escolares.

REFERENCIAS

ALFONSO, I. *Técnicas de investigación bibliográfica*. Caracas: Contexto Ediciones. 1995.

ALONSO, L. *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis. 1994.

BARNECHEA, M., GONZÁLEZ, E., MORGAN, M. *La producción de conocimiento en sistematización*. La Piragua, Revista Latinoamericana de Educación y Política. Sistematización de Prácticas en América Latina. 1999; (16). p. 33-43.

BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. *Programas Sociales, pobreza y Participación Ciudadana*. Washington, D.C. 2000.

BOLÍVAR. "¿De nobis ipsis silemus?": *Epistemología de la Investigación*. Revista Electrónica de Investigación Educativa. 2002.

CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. *Historia Camara de Comercio de Bogotá*. Obtenido de Camara de Comercio de Bogotá: <http://www.ccb.org.co/La-Camara-CCB/Nosotros/Historia> (s.f.).

CISTERNA, F. *Categorización y triangulación como proceso de validación del conocimiento en investigación cualitativa*. Theoria, 14. 2005

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. *Decreto Número 2043 de 2014*. Diario Oficial 49305, págs. 1-8. Miércoles 15 de Octubre de 2014.

ESTRADA, V. L. T. *Miradas sobre la sistematización de experiencias en trabajo social*. Universidad del Valle. (s.f.).

GHISO, A. (2004). *Entre el hacer lo que se sabe y el saber lo que se hace*. APORTES 57, 7-22.

HABERMAS, J. "Lecciones sobre la fundamentación de la sociología en término de teoría del lenguaje". Madrid. 1970 - 71.

JARA, O. *Para sistematizar experiencias*. San José: Alforja. 1994.

JARA, O. *Taller sobre sistematización de experiencias*. Cochabamba. 2008.

MORALES, F. S. *El grupo y sus Conflictos*. Cuenca: Ediciones de la Universidad. 1999.

PÉREZ. *Revista Iberoamericana de Educación*. Obtenido de <file:///C:/Users/FAMILIA/Downloads/rie42a01.pdf> . 2006.

PERIÓDICO EL TIEMPO. *No mejoran los índices de violencia en colegios: U. de los Andes*. Obtenido de Aumentaron el consumo de drogas, los robos y el porte de armas blancas, revela informe: http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-11951042_junio_16_de_2012.

RUIZ BOTERO, L. D. *La sistematización de prácticas*. Obtenido de <http://www.oei.es/equidad/liceo.PDF>. 20 de Septiembre de 2001.

SCHETTINI, I. C. *Análisis de datos cualitativos en la investigación social*. Obtenido de Procedimientos y herramientas para la interpretación: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/49017/Documento_completo.pdf?sequence=1. 1990.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO. *BOGOTÁ D.C. Caracterización del Sector Educativo 2013*. Obtenido de http://www.educacionbogota.edu.co/archivos/SECTOR_EDUCATIVO/ESTADISTICAS_EDUCATIVAS/2013/BoletinEstadisticoAnual2013.pdf . Mayo de 2014.

TAYLOR, S. y BOGDAN, R. “*Introducción: ir hacia la gente*”, en *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. México, Paidós, p. 15-27. 1986.

UNESCO. *Informe de la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI*. Madrid (España): Santillana. 1996.

VELDE, V. d. *Sistematización*. Estelí, Nicaragua: centro de investigación, capacitación y acción pedagógica, CICAP . 2008.

ZULUAGA, O. “*Pedagogía e Historia: La historicidad de la pedagogía, la enseñanza, un objeto de saber*” Siglo del Hombre editores, Anthropos, Ed. Universidad de Antioquia. 1999.

E
Z
T
R
E
V
I
S
T
A

E
Z
T
R
E
V
I
S
T
A

E
Z
T
R
E
V
I
S
T
A

