

**UNA ESTRATEGIA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR QUE PROMUEVE
EL DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES**

CAROLINA AVENDAÑO RODRÌGUEZ

**UNIVERSIDAD ICESI
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
SANTIAGO DE CALI
2019**

**UNA ESTRATEGIA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR QUE PROMUEVE
EL DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES**

CAROLINA AVENDAÑO RODRÍGUEZ

**Trabajo de investigación presentado como requisito para optar al título de Magíster
en Educación**

DIRECTORA

DIANA MARGARITA DÍAZ MEJÍA

UNIVERSIDAD ICESI

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

SANTIAGO DE CALI

2019

Tabla de contenido

Justificación	8
Planteamiento del Problema de Investigación	10
Objetivos.....	13
Objetivo general	13
Objetivos específicos.....	13
Marco conceptual	14
Convivencia escolar	17
Concepciones actuales sobre el conflicto escolar	18
Desarrollo de habilidades sociales.....	23
Metodología.....	25
Tipo de investigación	25
Marco contextual: la institución educativa.....	25
Sujetos	27
Técnicas e instrumentos para recoger la información.....	28
Observación	28
Análisis documental.....	28
Grupo focal	28
Tratamiento de la información.....	¡Error! Marcador no definido.

Categorías de análisis 29

Resultados y análisis 38

Conclusiones y recomendaciones 67

Índice de tablas

Tabla 1: Descripción de los talleres formativos y reflexivos desarrollados por el grupo Ariadna	32
7	
Tabla 2: Habilidades Sociales desarrolladas con la estrategia Ariadna.....	3429
Tabla 3: Actitudes desarrolladas con la estrategia Ariadna	361
Tabla 4: Elementos constitutivos de la herramienta	¡Error! Marcador no definido. 34
Tabla 5: Caracterización de los estudiantes del estudio.....	37
Tabla 6. Actitudes de Valeria (Integrante Ariadna).....	39
Tabla 7. Habilidades Sociales de Valeria (integrante Ariadna).....	40
Tabla 8. Caso 1: Valeria.....	41
Tabla 9. Actitudes de Mariana (Integrante Ariadna).....	44
Tabla 10. Habilidades sociales Mariana (integrante Ariadna).....	45
Tabla 11. Caso 2: Mariana.....	46
Tabla 12. Caso 3: Oscar.....	50
Tabla 13. Caso 4: Juan Manuel.....	53
Tabla 14. Caso 5: Camilo.....	55
Tabla 15. Caso 1: John.....	57
Tabla 16. Caso 2: Santiago.....	60

Introducción

A través del tiempo una de las preguntas hechas por el ser humano es sobre cómo comprender e intervenir el conflicto, pues se sabe que éste puede ser psíquico, armado, político, social, económico, entre otros. De igual manera, ha diseñado instrumentos, estrategias y herramientas para analizarlos y a su vez darle solución.

Así pues, el conflicto, ha sido un concepto estudiado por diversas disciplinas tales como la sociología, la psicología, la antropología, la semiótica, las ciencias de la salud, las ciencias cognitivas, el psicoanálisis y demás. Todas ellas, interesadas en entender cómo se relaciona el ser humano consigo mismo y con los otros. Se sabe entonces, que el conflicto es inherente a la vida misma, dado que los sujetos y las sociedades necesitan de él para mantener el equilibrio.

En este orden de ideas, el presente trabajo se inscribe principalmente en el campo del conflicto escolar. Se entiende que la escuela, como cualquier otra institución, tiene unas formas particulares de comprender las situaciones, relaciones conflictivas y crea diferentes herramientas para solucionarlas. La institución escolar en la actualidad se enfoca en la formación de valores de niños y adolescentes, en los modos de percibir y de vincularse con otros, en su relación con la autoridad, la norma y el límite, en la confianza en los adultos y en la construcción de un ciudadano íntegro.

En tanto, el objetivo principal de esta investigación es analizar la estrategia de convivencia escolar Ariadna, una herramienta implementada en el Colegio Liceo Los Alpes, institución educativa de carácter privado ubicada en el sector de Menga al norte de la ciudad de Cali, siendo ésta una institución mixta, la cual atiende niños, niñas y adolescentes de estratos medio-alto.

En este sentido, el Liceo Los Alpes, implementa en el año 2010 la propuesta Ariadna con el objetivo de empoderar a los adolescentes para que sean ellos mismos quienes resuelvan los conflictos que viven a diario en el ambiente escolar. Esta estrategia a través de la conciliación, la reparación y la transformación del conflicto intenta que la convivencia sea más pacífica, que los adolescentes y niños crezcan en un ambiente mediado por el diálogo y que los adultos sean considerados referentes de autoridad.

Con esta investigación, se pretende ampliar los conocimientos que se tienen acerca de las habilidades sociales y de resolución de conflictos que se desarrollan a través de un programa de convivencia específico llamado Ariadna. Así mismo, analizar las características constitutivas de la estrategia que favorecen el desarrollo de habilidades sociales.

Dicho en lo anterior, en las siguientes secciones se presentará un panorama general en el cual se explicará cuáles son los principales objetivos del estudio, su marco conceptual, así como la metodología que permitirá explorar qué habilidades emergen en los estudiantes que hacen parte del programa.

Justificación

Este estudio tiene el propósito de determinar cómo un programa de convivencia favorece el desarrollo de habilidades sociales y de resolución de conflictos en adolescentes. Este programa de convivencia, es implementado en el Liceo Los Alpes, desde el año 2010. La estrategia nace impulsada por el programa de conciliación escolar Ariadna de la Cámara de Comercio de Bogotá, sin embargo, desde la implementación en el colegio ha vivido cambios en su estructura metodológica y conceptual de acuerdo a las necesidades del entorno y a los intereses de esta comunidad educativa en particular. También, según las situaciones conflictivas que se presentan en el colegio. De este modo, el programa se ha adaptado al manejo de conflictos interpersonales, matoneo, inconvenientes para el seguimiento de las normas, dificultades para asumir la autoridad, entre otros. Por tanto, las herramientas metodológicas que se usan para implementar la estrategia se describirán en los capítulos siguientes.

El hecho de explorar cómo un programa de convivencia puede crear un ambiente en el que sus actores aprenden de los conflictos y los transformen, permite cambiar el paradigma del conflicto escolar. De igual manera, del rol de los adolescentes frente a éste, pues en el programa, son los adolescentes los agentes de cambio, quienes a partir del análisis de situaciones de conflicto que viven con sus compañeros de clase, generan actividades para llevarlos a la reflexión y al cambio.

La violencia y las dificultades para resolver los conflictos en las aulas de clase son cada vez mayores. Un informe de la Personería de Cali frente a la problemática del matoneo, por ejemplo, arrojó como resultado que por lo menos el 62% de los estudiantes de la ciudad han sido víctimas de agresiones verbales; el 26% ha sufrido agresiones físicas y el 17% ha recibido amenazas. Así mismo, Cuevas (2009) en el artículo “Prevalencia de intimidación en dos

instituciones educativas del departamento del Valle del Cauca”, muestra los resultados de su investigación en los que en una muestreo de 366 estudiantes, el 90,1% reportan intimidación verbal, el 86,2% social, el 86,2% física e intimidación por coacción el 26%. Según la autora:

Estos resultados hacen evidente la necesidad de implementar estrategias de intervención para fortalecer las capacidades de afrontamiento frente a las ofensas, burlas y críticas que los intimidadores ejercen, complementadas con estrategias direccionadas a no permitir ni fomentar el uso de la violencia, generando a la vez conductas prosociales protectoras. (Cuevas, et al, 2009, p. 153).

Dicho lo anterior, es claro que urge en cualquier sociedad la necesidad de educar ciudadanos que cuiden al otro y tengan en cuenta las emociones de las personas a su alrededor, más aún en Colombia, un país que sigue teniendo los índices más altos de violencia a nivel mundial.

Por consiguiente, el interés de esta investigación por evaluar un programa de convivencia escolar y cómo éste desarrolla habilidades sociales, se justifica no sólo en la inquietud de profundizar el conocimiento sobre el conflicto escolar y habilidades sociales, sino también en el posible impacto que esta exploración pueda tener sobre diferentes niveles tales como el diseño de estrategias para resolver conflictos, la creación de situaciones de resolución de problemas y la comprensión de las maneras de enseñanza para la formación de habilidades sociales.

Planteamiento del Problema de Investigación

La escuela del siglo XXI se enfrenta a dificultades para la regulación de los conflictos dentro del establecimiento educativo, encontrándose con situaciones como el acoso escolar, violencia entre sus alumnos, la disolución de las figuras de autoridad, el declive de las instituciones como la familia y el Estado, el choque generacional, entre otras. (Conde, 2013)

Por lo tanto, la convivencia escolar es un fenómeno complejo de análisis, pues son muchos los factores implicados en él. Para la UNESCO (2004), las aulas de clase deben constituir un entorno de desarrollo personal y social para niños y adolescentes. Por esto, es esencial generar estrategias para crear situaciones de convivencia que permitan a todos los miembros de la comunidad educativa aprender a vivir y compartir una convivencia no exenta de conflictos o de problemas, sino una convivencia en la que los miembros de la comunidad aprendan unos de otros mediada por el diálogo, la reconciliación y la reparación.

Por esta razón, se han creado múltiples programas para favorecer la convivencia escolar (Chaux, Lleras y Velásquez, 2004; Díaz – Aguado, 2005; Fernández, Pichardo y Arco, 2005; Hirschstein, Edstrom, Frey, Snell y McKenzie, 2007). Una de ellas es la estrategia de Conciliación Escolar Ariadna, inspirada en el programa del mismo nombre creado por la Cámara de Comercio de Bogotá – Centro de Arbitraje y Conciliación en 1998. El objetivo de este programa es fomentar prácticas de convivencia escolar y de ciudadanía, así como recuperar y fomentar valores intrínsecos a las relaciones humanas (solidaridad, responsabilidad, respeto, tolerancia, justicia y compromiso).

En 2010, el Departamento de Psicología y Coordinación de Convivencia del Liceo Los Alpes, reconoce que la educación tiene el deber tanto de acercar a los sujetos a un ambiente de compromiso y respeto como de posibilitar que éstos se relacionen respetando sus orientaciones de valor. (Chaux, 2004) Por ello, crean una estrategia pensando en la continuidad e involucran a la comunidad educativa en la resolución de los conflictos que en ella se generan, implementando la estrategia Ariadna. Dicho programa de conciliación escolar, tiene como objetivo desarrollar estrategias para la solución de conflictos. Para este trabajo la propuesta que se hace es un programa de desarrollo de habilidades y actitudes para que los jóvenes puedan interactuar desde el respeto, la empatía y la tolerancia.

Así pues, el desarrollo de las habilidades en los alumnos conlleva mucho más que al desarrollo de sus habilidades cognitivas exclusivamente. Se trata también, de ampliar el enfoque a las habilidades afectivas y sociales y de fomentar que los alumnos vean el aprendizaje en el colegio como algo más que “aprender contenidos de asignaturas”; en últimas, que comprendan que están aprendiendo a vivir con otros. Investigaciones sobre las habilidades sociales y la salud mental en niños y adolescentes como la realizada por Lacunza y González (2011) demuestran que hoy en día el aprendizaje de habilidades sociales es la estrategia que mayores resultados ha manifestado en cuanto a resolución de conflictos y prevención de trastornos psicológicos.

Por ende, dicha estrategia de convivencia está centrada en los adolescentes quienes una vez se han involucrado en situaciones de conflicto son capacitados a través de múltiples estrategias para que desarrollen habilidades sociales y actitudes que les permitan desenvolverse de una manera más asertiva con su entorno. De ahí la decisión de emprender la presente investigación y el interés de evaluar la estrategia de convivencia escolar Ariadna y su implementación en el Liceo Los Alpes,

en cuya institución educativa se reportan actualmente por lo menos 20 situaciones de conflicto escolar al mes.

Estas situaciones se pueden clasificar en diferentes niveles de gravedad, pues las faltas en la institución educativa están catalogadas en leves y graves. Las leves son aquellas faltas que el alumno comente y va en contra de las normas complementarias del Liceo. Las faltas graves están relacionadas con agresión física o verbal entre pares y falta de respeto al profesor; también, hacen parte de las faltas graves el bullying y el ciberbullying, razón por la cual la estrategia Ariadna desde su implementación le ha permitido al colegio intervenir de manera formativa en los conflictos escolares. Desde su inicio, fueron los mismos alumnos los encargados de manejar el conflicto acompañados por la psicóloga de la institución.

En tanto, teniendo en cuenta que en el Manual de Convivencia de la institución, el manejo del conflicto es parte fundamental de la formación integral de los estudiantes, tal estrategia de resolución de conflictos respondió a las necesidades del colegio y de los estudiantes. El desarrollo del programa fue motivado por la preocupación de docentes y directivos por problemas de convivencia presentados por los alumnos, principalmente en Bachillerato. De acuerdo a lo anterior, esta investigación ha planteado la siguiente pregunta: ¿Cómo un programa de convivencia favorece el desarrollo de habilidades sociales y de actitudes en adolescentes?

Objetivos

Objetivo general

Determinar cómo un programa de convivencia favorece el desarrollo de habilidades sociales y de actitudes en adolescentes.

Objetivos específicos

Analizar las características constitutivas de la estrategia que favorecen el desarrollo de habilidades sociales.

Analizar la presencia de habilidades sociales y actitudes en casos de estudiantes que participaron del programa.

Evaluar el funcionamiento del programa para el desarrollo de habilidades sociales y transformación del conflicto.

Marco conceptual

Estado del Arte

En este apartado del trabajo se revisaron algunas investigaciones sobre el conflicto escolar. Las investigaciones actuales acerca del conflicto escolar tienen distintos enfoques para comprender el fenómeno y para intervenirlo, algunos estudios con enfoque desde lo psicológico y otros desde lo sociológico. Así mismo, desde distintos mirados de los actores como desde el estudiante, los docentes, familia y comunidad escolar. El impacto que hoy día tiene la intervención en la institución escolar sobre este tema es fundamental dado que como se sabe, las consecuencias tanto académicas como psicológicas son graves (Gladstone, Parker & Malhi, 2006). No es fácil disminuir el efecto en los sujetos cuando un conflicto tiene un mal manejo. Entender, entonces la importancia de desarrollar programas de intervención es importante porque logra disminuir los efectos tanto a corto como a largo plazo y así mismo educa a jóvenes para intervenir en estos de manera asertiva.

Chaux (2011), escribe un compendio acerca de investigaciones sobre el conflicto haciendo énfasis en cuando este es mal manejado y llega a la violencia. En este trabajo tienen una mirada integral que aborda diferentes perspectivas para entender las dinámicas escolares y como estas influyen en la convivencia escolar. Una fortaleza de este la diversidad en metodologías que van desde entrevistas estructurales, semi-estructurales, grupos focales, encuestas, observaciones y revisión de documentos. Lo cual permite una variedad en el análisis del fenómeno, y múltiples

posibilidades de interpretar las acciones y conductas de los actores a través de modelos cualitativos.

Ramirez y Arcila (2013) en su artículo “violencia, conflicto y agresividad en el escenario escolar” consideran que la mayoría de las investigaciones o trabajos sobre este tema están centrados en los estudiantes, mientras que la comunidad educativa cuenta con pocos estudios. A nivel metodológico la mayoría de estudios son de tipo mixto, en donde se combinan métodos cuantitativos y cualitativos siendo los objetivos principales el describir y comprender las diferentes interacciones conflictivas, acoso, agresión física o verbal, falta de respeto a la autoridad, otros dentro del aula. Los vacíos que los autores identifican son los pocos estudios sobre la comunidad educativa, pues entendiendo las dinámicas que allí se generan se puede profundizar y comprender la esencia de la problemática. Los autores proponen involucrar a todos los actores para tener un panorama completo de la forma en la cual cada uno de ellos está interactuando en cada uno de los procesos de formación que se están llevando a cabo en el escenario escolar.

En el trabajo de Ávila (2017), se profundiza sobre la convivencia escolar en un colegio oficial de la ciudad de Cali, su principal objetivo es analizar las medidas que la institución toma frente a una falta al manual de convivencia. El análisis de conflictos y problemas de disciplina en este grado, se hizo desde el rol de estudiantes y maestros, indagando en sus percepciones y argumentaciones. El resultado de este trabajo es que los problemas de comportamiento obedecen a múltiples causas, por ejemplo, la etapa de desarrollo, el ambiente familiar y social, así como las relaciones con los docentes. Los resultados de este trabajo proponen transformar la manera de concebir y de intervenir los conflictos en docentes y directivos.

Este breve estado del arte pretende hacer una introducción al trabajo que se expondrá a continuación destacando la importancia de avanzar en el diseño e intervención de programas que procuren un ambiente escolar sano y tranquilo en el cual los aprendizajes académicos y de convivencia puedan darse.

MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentará una revisión de los aportes que diferentes autores han realizado al estudio de la convivencia escolar, resolución de los conflictos escolares, la formación de valores y el desarrollo de habilidades sociales, así como la formación ciudadana. Para esto, se tendrán en cuenta en cuenta diferentes disciplinas, tradiciones y concepciones de las Ciencias Sociales.

ARIADNA es un programa de conciliación escolar diseñado por la cámara de comercio de Bogotá, el cual se busca capacitar a los estudiantes de las instituciones educativas mediante diferentes actividades en las cuales se les enseña y se les da herramientas a los estudiantes y profesores para solucionar conflictos de manera pacífica. Este programa busca capacitar a los adolescentes para ayudar a otros como ellos a resolver conflictos a través del dialogo y la concertación y sea ellos directamente quienes los resuelven. Este programa está estructurada de manera que permite a los estudiantes capacitarse en temas como conociendo a mí mismo, confianza, mundo virtual, otros. En el programa se trabajan valores como respeto, tolerancia, responsabilidad y confianza.

Convivencia escolar

En la revisión teórica del concepto de convivencia escolar, según Conde (2013), se pueden establecer tres perspectivas para entender la convivencia. En primer lugar, centra su interés en las relaciones interpersonales como una forma de afrontar los conflictos. En segundo lugar, dicho énfasis está en el proceso de socialización y, en tercer lugar, en las perspectivas que entienden la convivencia como un componente más del clima escolar.

Desde la perspectiva de las relaciones interpersonales, Aldana (2006), se refiere a la convivencia como las relaciones entre personas basadas en actitudes y valores pacíficos, tales como: el respeto, la participación, los derechos humanos, la democratización y la dignidad. Para el investigador, el ser humano debe ser capaz de gestionar elementos de su propia personalidad (actitudes), así como elementos interpersonales (habilidades) para convivir o no bajo convenciones o normas explícitas. Desde este punto de vista, la convivencia no es un asunto exclusivamente de los alumnos o profesores, involucra a los padres de familia, directivos y otros actores de la institución, es decir, a toda la comunidad educativa.

Según Conde (2013), el objetivo de un programa de convivencia escolar, no es la ausencia de conflictos en la institución educativa, sino la existencia de relaciones personales positivas, que valoren a los otros, que les permitan interesarse por las problemáticas de los demás. A su vez, para Jares (2001) convivir significa vivir con otros bajo unos códigos o valores de conducta. Según este autor son varios los aspectos que influyen para que no se dé una sana convivencia en la institución educativa.

El primero, es la importancia que se le da a nivel social al factor económico, el cual puede llegar a estar por encima de las relaciones humanas. El segundo, es la falta de formación en los

valores tradicionales que podrían ayudar a conservar el respeto por la tradición y por la autoridad. El tercero, es la falta de liderazgo de los sistemas tradicionales como familia y el Estado, el impacto de los medios de comunicación y el desencanto de la educación vista como una oportunidad de cambio y transformación social.

La convivencia como una forma de abordar los conflictos, genera una serie de condiciones para que las partes involucradas en él, vivan un proceso creativo y respetuoso en vías a la solución. Para Conde (2013) la función de una educación de calidad prepara a los niños y jóvenes para resolver conflictos, usando habilidades interpersonales y una posición frente al mismo de apertura y conciliación. En este sentido, la convivencia centrada en el proceso, se define como la relación que establecen los miembros de la comunidad educativa en la búsqueda de construir espacios de respeto y diálogo.

Este tipo de convivencia es el resultado de diversos aspectos como los estilos de comunicación que establecen de manera consciente o no los miembros de la comunidad, el manejo del poder, el tipo de liderazgo, los modelos de tomar decisiones, el tratamiento ante situaciones conflictivas, el manejo de tolerancia a las diferencias y la aceptación de la diversidad, entre otros.

Concepciones actuales sobre el conflicto escolar

La escuela constituye un lugar de la sociedad en la que los niños y adolescentes pasan gran parte de su tiempo. En ella se gestan una serie de comportamientos, actitudes y habilidades que construyen las relaciones entre los agentes y actores educativos. Muchas de las situaciones que ocurren dentro dicho lugar, contribuyen a la formación del carácter de los estudiantes y a la manera como ellos enfrentan situaciones conflictivas. De este modo, el conflicto en el ámbito escolar, es

un fenómeno sociocultural que aparece producto de algunas variables tales como: el tipo de familia, el ambiente en el que se desarrolla el niño o joven, el entorno social y otros aspectos que también influyen en la manera como se maneja y transforma el conflicto.

Bajo estos preceptos, en la revisión de literatura se observan diferentes propuestas teóricas para entender el concepto de conflicto. Desde la sociología, por ejemplo, se encuentran autores como Lederach (2010) y Galtung (1998; 2003) quienes han realizado una amplia investigación socio-psicológica para analizar las características del conflicto y las posibles estrategias para resolverlos o transformarlos.

Por su parte, Lederach (2010) considera que el conflicto es inevitable en la vida humana, se requiere únicamente de un ambiente en el cual las diferencias no se puedan conciliar para que los conflictos existan. Este autor propone un análisis del conflicto desde la transformación de estos, definiendo la prevención del conflicto como un potencial de crecimiento positivo, un grupo o comunidad que crea estrategias y herramientas para prevenirlos o transformarlos. También, adquieren la capacidad para identificar situaciones que de alguna manera a corto o largo plazo generen situaciones conflictivas. Así pues, el conflicto es visto como una oportunidad para aprender de una experiencia real.

Por otro lado, Galtung (2003) comenta que los seres humanos tenemos la disposición de generar paz y construir la paz, una condición que brinda oportunidades de cambio social. En tanto, la convivencia escolar, establece un orden importante en las relaciones interpersonales y como en cualquier tipo de relación, el conflicto está inherente a ella. Adicionalmente, el autor plantea el conflicto como una oportunidad para que las relaciones humanas se tejan a través del diálogo, el respeto, la comunicación, entre otros, es decir, desde su perspectiva, el conflicto no hay que verlo

como algo de lo que se debe huir, puesto que éste es una fuerza motivadora de cambio personal y social.

Al respecto, Lederach (1994) describe el conflicto como una paradoja, en otras palabras, una interacción entre dos adversarios que compiten por sus intereses, pero que a la vez han de cooperar para llegar a acuerdos. Dicha interdependencia hace ver el conflicto como primordial y necesario para el crecimiento del sujeto. En efecto, en la escuela convergen sujetos con diferentes realidades pertenecientes a familias y entornos particulares que influyen positivamente o no en la manera cómo viven el conflicto y con qué elementos se enfrentan a él. Por esto, la convivencia escolar es un fenómeno complejo de análisis, pues son muchos los factores implicados en ella.

Bajo este orden de ideas, Lederach (1994) experto en construcción de paz y reconciliación, el conflicto es constitutivo en las relaciones humanas y es un motor de cambio. Por lo tanto, es ineludible en la interacción social. Así, las relaciones sociales ubican a los sujetos en diferentes condiciones, las cuales influyen para que las situaciones, experiencias y momentos que vivan sean armónicos o conflictivos. En consecuencia, las sociedades en general, son heterogéneas, por lo tanto, los sujetos buscan relacionarse con otros, quienes son diferentes, actúan diferente y piensan diferente. Es entonces, la diferencia la que alienta y hace irrumpir el conflicto en las relaciones humanas. Sin embargo, no hay que olvidar que el conflicto es la base misma de la convivencia, pues implica reconocer a otro como semejante y construir consensos.

En la misma línea, Galtung (2003), en su teoría del conflicto, plantea que éste aparece en todo sistema vivo, provocando cambios en las estructuras de un sistema. Un aporte importante del autor, es el análisis interno que plantea respecto a las estructuras sociales y culturales propias del contexto y de los sujetos que viven el conflicto. Para él, el conflicto es como para Lederach (1994)

crisis y oportunidad a la vez, es un hecho natural en el ser humano. Por ende, los conflictos según los autores no se solucionan, se transforman, son una forma de relación de poderes y son una dimensión estructural de las relaciones.

Por su cuenta, Duschatzky (2001) afirma que en la escuela la violencia es vivida por sus protagonistas como un trato cotidiano. Por ello, la violencia es identificada por los observadores y no por los agentes que la generan. En una escuela, cuyo ambiente prima la violencia como una forma de relación habitual, el alumno deja ser el alumno en su representación ideal, es decir, un chico obediente y respetuoso.

En tanto, la autora ha realizado investigaciones en las que observa que los chicos a quienes se les dificultan reconocer a los otros, es porque no los perciben como semejantes. Por dicha razón, la escuela ha tenido la tarea de fomentar en sus alumnos relaciones de hermandad, en la que los valores y las actitudes positivas se evidencien en los comportamientos cotidianos y en el diario vivir. No obstante, educar al alumno para instituir al semejante, es una tarea cada vez más compleja; de ahí que, la institución educativa requiera educar para una vida ética. Según Dussel y Carusa (2001) se debe enseñar a distinguir la verdad del error, a fomentar el hábito de actuar correctamente controlando los impulsos.

Igualmente, los conflictos en la escuela surgen de las relaciones entre profesores y estudiantes y/o entre el mismo grupo de alumnos o profesores, tanto así que durante mucho tiempo el conflicto fue concebido como antítesis del buen funcionamiento de un orden social (Appel, 1986). A su vez, era entendido como una enfermedad que rodeaba a una comunidad. De esta concepción, surgen medidas de control que tendieron a mantener el orden social; medidas de control que, entendidas como disciplina, buscaban mantener las normas de la institución.

Por otro lado, Robbins (1987), explica el conflicto como un problema en la percepción del sujeto. Afirma que la existencia o no del conflicto en un grupo o comunidad es cuestión de percepción, ello indica que para que exista un conflicto es necesario distinguirlo. Sin embargo, Carr y Kemmis, (1986), debaten esta perspectiva del conflicto, planteando que hay características objetivas del conflicto que independientemente de la percepción, emociones o pensamientos que tenga un sujeto sobre éste, el conflicto objetivamente existe con unas características particulares.

Desarrollo de habilidades sociales

Los seres humanos cuentan con una tendencia natural para relacionarse con las personas que le rodean. Por esta razón, es fundamental que cuente con las herramientas para que las relaciones que establece con el entorno le proporcionen aprendizajes positivos. Estas herramientas son las habilidades sociales, las cuales según Michelson, Sugai, Wood y Kazdin (1983), son un conjunto de comportamientos interpersonales que dependen en gran parte de factores de aprendizaje. Es decir, estas habilidades no vienen determinadas, debido a que son capacidades que se pueden aprender.

Asimismo, para Ladd y Mize (1983) las habilidades sociales son las capacidades para organizar los aprendizajes y las experiencias hacia metas socialmente aceptadas. Según estos autores, las habilidades sociales están fuertemente ligadas al contexto cultural, las cuales influyen en el desarrollo del ser humano. De acuerdo con esto, se entiende que las habilidades sociales son un conjunto de comportamientos que el niño o adolescente necesita para relacionarse de manera eficaz y satisfactoria con iguales o adultos, manteniendo relaciones positivas y capaces de afrontar las demandas de su entorno.

El desarrollo de la empatía, visto como la capacidad de adoptar diversas perspectivas, ha sido estudiado ampliamente en investigaciones sobre la violencia (Díaz-Aguado, 1994) generando diversas hipótesis acerca del desarrollo de esta habilidad, la cual permite que tanto niños como jóvenes y adultos logren pensar cómo se sentiría el otro frente a una situación generada. Según la autora, hay dos hipótesis que predominan en esta explicación: en primer lugar, los principales cambios en el desarrollo del individuo, los cuales suponen reestructuraciones en la manera como el sujeto da significado al mundo y; en segundo lugar, el ser humano, quien producto

de la evolución aprende herramientas que le permiten desenvolverse en su entorno, permitiéndole establecer vínculos y crear grupos.

Metodología

A continuación, se describirá la metodología utilizada en la presente investigación.

Tipo de investigación

Este estudio se enmarca en la investigación descriptiva- cualitativa, este tipo de investigación permite estudiar la realidad de la convivencia escolar en su contexto natural, es decir la escuela. La investigación descriptiva – cualitativa permite interpretar los comportamientos de los estudiantes que hicieron parte del estudio a través de la observación, de entrevistas y estudios de caso. El objetivo principal de esta investigación consiste en determinar cómo un programa de convivencia escolar favorece el desarrollo de habilidades sociales y de actitudes en adolescentes.

A partir de la cual se analizan las características de las estrategias de conciliación escolar Ariadna, a través de siete estudios de caso, así como de sesiones de trabajo con los estudiantes que hacían parte del programa.

Marco contextual: la institución educativa

El Liceo Los Alpes, es una institución educativa de carácter privado, de nivel socioeconómico medio alto, en su mayoría perteneciente a familias conformadas por un núcleo familiar padre y madre. Ofrece niveles de preescolar, básica primaria y media vocacional. Sus propuestas educativas están orientadas hacia la Primera Infancia bajo la filosofía de Reggio Emilia, una filosofía que enfatiza en la individualidad del niño, en los diferentes lenguajes con los que se comunica, en la importancia del entorno y en la reflexión constante. El Liceo Los Alpes desde su modelo pedagógico socio-constructivista ha procurado ofrecer a sus estudiantes herramientas para

aprender no sólo sobre conceptos académicos sino también sobre aspectos relacionados con la convivencia y así, empoderarlos en la resolución, conciliación y reparación de los conflictos que se presentan en su cotidianidad.

Desde su fundación, la Coordinación de Convivencia es el área que en compañía del Departamento de Psicología trabaja por crear estrategias de prevención de conflictos y promoción de habilidades sociales para resolverlos. Algunas de las estrategias de prevención han sido dadas por medio de talleres formativos y reflexivos. De igual manera, cuando un conflicto surge la Coordinación de Convivencia en aras de resolverlo, usa el Manual de Convivencia de la Institución para sancionar a los participantes del conflicto.

Entre los conflictos más comunes presentados están las dificultades en las relaciones interpersonales, la falta de respeto entre estudiantes, con docentes o directivos, la falta de cuidado por el entorno (instalaciones del colegio o material didáctico), el poco sentido de responsabilidad (específicamente con las labores escolares) y en algunos casos matoneo.

La estrategia resultado de este trabajo estuvo inspirada en los principios fundamentales del programa de conciliación escolar Ariadna, este fue creado por la Cámara de Comercio de Bogotá, cuyo objetivo fue desarrollar estrategias para la solución de conflictos. Dicha estrategia de convivencia está centrada en estudiantes de bachillerato quienes son capacitados a través de talleres para convertirse en conciliadores escolares.

Los elementos que cambiaron con respecto a la propuesta original fueron los talleres formativos para el desarrollo de habilidades sociales y actitudes, así como la experiencia del trabajo social en fundaciones.

Para que los estudiantes del Colegio ingresen al programa ellos habían tenido una falta grave o muy grave en convivencia escolar, luego a través de un acuerdo entre colegio y padres de familia participaban del programa. El tiempo durante el cual participaban era el año lectivo, todos los miércoles después de la jornada escolar.

Las faltas graves en la institución, están relacionadas con agresión física o verbal entre pares y falta de respeto al profesor; también, hacen parte de las faltas graves el bullying y el cyberbullying, Una vez se le informa al estudiante y a su familia que empezará el programa, el estudiante recibirá formación para que luego replique estrategias de conciliación en el manejo de situaciones de convivencia con otros compañeros que están teniendo situaciones de convivencia, siempre guiados por psicología y coordinación de convivencia.

Sujetos

Dentro del estudio, participó una muestra conformada por 35 escolares (hombres y mujeres) ubicados en cuatro grados escolares diferenciados: hombres y mujeres de sexto grado de Bachillerato correspondientes a un rango de edad de 10 a 12 años; hombres y mujeres de séptimo grado de Bachillerato de 12 a 14 años; hombres y mujeres de octavo grado de Bachillerato de 13 a 14 años; hombres y mujeres de noveno grado de Bachillerato de 14 a 15 años y hombres y mujeres de décimo grado de Bachillerato de 15 a 16 años.

La muestra del grupo de estudiantes participantes se reunía los días martes y miércoles de cada semana, organizados de acuerdo a las problemáticas de convivencia que tenían. En este sentido, cada grupo era liderado por dos o tres mediadores, todos ellos, estudiantes del Liceo Los

Alpes. En consecuencia, durante el análisis se hizo mayor énfasis en el estudio de siete casos, cinco hombres entre los 11 y 15 años y dos mujeres de 13 años, quienes están cursando desde grado sexto a noveno. Sus nombres fueron cambiados para cuidar su intimidad.

Técnicas e instrumentos para recoger la información

Para la recolección de la información se utilizaron diferentes técnicas e instrumentos, como se verá a continuación.

Observación

Para realizar la investigación se llevaron a cabo observaciones semiestructuradas durante las sesiones de encuentro del grupo de convivencia escolar Ariadna. Para organizar la información, se diseñó una rejilla que permitió registrar la manera cómo se relacionaban los adolescentes en las sesiones, qué decían frente a las actividades, cómo se vinculaban unos con otros y cómo expresaban sus emociones. En tanto, observar a los adolescentes del grupo Ariadna permitió conocer y comprender cómo piensan, sienten y entienden los conflictos escolares que viven diariamente.

Análisis documental

Se analizaron los registros de las actividades realizadas por los estudiantes. El análisis se realizó con el fin de identificar las habilidades y actitudes presentes en las diferentes actividades propuestas.

Grupo focal

Se realizó un grupo focal con los miembros del grupo de convivencia. En esta reunión se buscó que los jóvenes hablaran acerca de la experiencia que han tenido en el grupo, que analizaran

las relaciones entre ellos y con sus compañeros y reflexionaran sobre las dinámicas dentro de la institución alrededor del conflicto.

Análisis de caso

Se escogieron ocho estudiantes que presentaran dificultades en convivencia de manera continua. Estos estudiantes fueron identificados por sus profesores como sujetos que les cuesta el seguimiento de normas y de límites, además de que sus características demográficas son similares y a nivel familiar, cuentan con padres en algunos casos ausentes y en otros separados.

Tratamiento de la información

A continuación, se describirán las categorías de análisis con las cuales se analiza la información recogida, estas categorías de análisis son las nuevas características de la estrategia los elementos constitutivos de la estrategia, desarrollo de habilidades sociales y actitudes

Categorías de análisis

Teniendo en cuenta los objetivos de este estudio se estableció como primera categoría de análisis los elementos constitutivos del programa de Convivencia Escolar Ariadna. La segunda categoría de análisis fue las habilidades sociales que se han desarrollado en los alumnos con la implementación de la estrategia y, la tercera categoría, las actitudes desarrolladas en los estudiantes.

Categoría 1.

Los elementos constitutivos de la estrategia, estos son:

1. Propósito

Facilitarle a los adolescentes herramientas que les permitan establecer relaciones mediadas por las habilidades sociales, las cuales les ayudará a acceder al diálogo, a solucionar conflictos y a transformarlos. Al tiempo, los estudiantes integrantes de Ariadna, con apoyo de Coordinación de Convivencia y Psicología del Liceo Los Alpes aprenderán a diseñar talleres para el desarrollo de habilidades sociales y actitudes, además a ser conciliadores frente a los conflictos que se presentan con compañeros de clase.

2. Objetivos de la estrategia

- Atender las situaciones de conflicto escolar presentadas en la Institución Educativa.
- Desarrollar habilidades sociales en estudiantes entre los 10 y 16 años del Liceo Los Alpes.
- Desarrollar actitudes en estudiantes del grupo Ariadna del Liceo Los Alpes.

3. Metodología de la estrategia

Esta característica se refiere a las acciones, actividades, jornadas y reuniones que se llevan a cabo para cumplir con los objetivos de la estrategia. Por ejemplo, reuniones de conciliación escolar, talleres de formación, talleres de reflexión, visita a fundaciones de carácter social, entre otros. Dicho lo anterior, se describirán los elementos que hacen parte de la metodología de la estrategia de convivencia escolar Ariadna.

a. Talleres Reflexivos y Formativos

En el desarrollo de la estrategia de convivencia escolar se llevan a cabo diferentes talleres reflexivos y formativos, los cuales son planeados y ejecutados por los líderes del programa. Se entiende a los líderes, como aquellos jóvenes que hicieron parte del programa debido a las dificultades de convivencia y que después de vivir el proceso con grupo, su comportamiento tuvo un cambio respecto a la solución de conflictos y a la relación tanto con profesores como con otros alumnos. El rol de líder es voluntario, son los jóvenes quienes deciden si quieren continuar en el programa liderando actividades y ayudando a otros compañeros que están presentando dificultades en sus relaciones sociales. Dichos talleres se llevan a cabo los días miércoles de 1:30 pm a 3:30 pm.

En este sentido, para el diseño de los talleres los estudiantes deben realizar un trabajo de indagación, lo cual implica la búsqueda de material sobre diferentes temáticas relacionadas con el conflicto escolar. Como resultado de los talleres los participantes diseñan campañas educativas en la cual promueven los valores, las actitudes y las habilidades necesarias para un ambiente escolar sano y basado en el respeto. También, los talleres les aportan elementos para reunirse con otros alumnos, quienes como ellos, han tenido o tienen un conflicto con un par. En las reuniones hablan del conflicto, identifican las razones, los papeles que cada uno asumió, buscan estrategias para conciliar y reparar el daño.

En la tabla 1 se presenta el tipo de talleres que se llevaron a cabo con los estudiantes que participaron en el grupo Ariadna.

Tabla 1: Descripción de los talleres formativos y reflexivos desarrollados por el grupo Ariadna

TALLERES FORMATIVOS Y REFLEXIVOS		
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESULTADOS ESPERADOS
Fomentar la acción responsable dentro y fuera del colegio	Documentación de las actividades desarrolladas	Ser multiplicador de buenas prácticas
Adoptar diversos papeles en el grupo	Juegos de roles	Plantear propuestas para ser trabajadas con la comunidad, por ejemplo, campañas en las que se promuevan los valores y las actitudes
Tomar decisiones bien fundadas. Imaginarse en la situación de los demás a fin de comprender sus pensamientos, razonamientos y emociones para lograr tener una mentalidad abierta y una actitud reflexiva sobre las perspectivas de otras personas	Dilemas Morales. Juegos tradicionales.	Identifica necesidades de la comunidad educativa o de su salón de clases y busca alternativas para contribuir a su solución
Tener firme sentido de la justicia, ser honestos y demostrar un compromiso por respetar a los demás	Análisis de casos	El estudiante asume un compromiso para mejorar su actitud, reconociendo que ha cometido errores y muestra interés en reparar
Respetarse a sí mismo, a los demás y al mundo que los rodea.	Actividades de autoconocimiento y reconocimiento de mis emociones y las emociones del otro	El estudiante asume una actitud de cuidado por las otras personas y de consideración.
Ser sensibles hacia las diferencias y la diversidad en el mundo, y ser capaces de responder a las necesidades de los demás.	Cine Foro	El estudiante es capaz de reconocer las capacidades y cualidades de otras personas sin importar las diferencias que puedan existir
Escuchar a los demás con responsabilidad, tomar decisiones basadas en la justicia y en la igualdad; reconocer que las creencias, puntos de vistas, e ideas de los demás pueden ser diferentes de los de uno, expresar nuestras opiniones sin ofender a los demás.	Construcción de afiches: Gallery Walking.	El alumno asume un rol de escucha activa frente a diferentes problemáticas. Es capaz de tomar una decisión teniendo en cuenta diferentes puntos de vista.

b. Trabajo de Campo

El trabajo de voluntariado es una condición para que los alumnos se relacionen con otras personas en estado de enfermedad o invalidez, en cuyo caso necesitan el acompañamiento de alguien que se interese por ayudarlos.

Este ejercicio se empieza a implementar en el programa porque permite que los alumnos se involucren directamente en la cotidianidad de personas diferentes a su círculo social y familiar. Asimismo, se entiende el trabajo de campo como las actividades de voluntariado que los alumnos de Ariadna llevan a cabo los días sábados de 8:00 am a 12:00 m en diferentes fundaciones sin ánimo de lucro. El alumno en su trabajo de voluntariado realiza tareas que la fundación requiere para acompañar a niños y ancianos, por ejemplo, los alumnos voluntarios crean juegos y actividades dinámicas para trabajar con los niños. Con los ancianos la ayuda se basa principalmente en ser acompañante y ayudarlo a bajar escaleras, darles el alimento, jugar o conversar con ellos. Finalmente, durante el voluntariado los alumnos llevan un diario de campo para registrar sus aprendizajes y las actividades que realizan.

Categoría 2

Las habilidades sociales, según el Bachillerato Internacional, son comportamientos que se presentan en diferentes situaciones del diario vivir y que contribuyen de manera decisiva para alcanzar buenos resultados en la convivencia y en las relaciones sociales. Cuantas más habilidades sociales tengan los alumnos y en cuanto mayor sea la coherencia de sus comportamientos con lo que piensan y sienten, mejores habilidades para resolver conflictos tendrán.

Por esta razón, se evidenciarán las habilidades sociales desarrolladas a través de la estrategia Ariadna, las cuales fueron trabajadas intencionalmente en cada una de las actividades llevadas a cabo por el grupo. En la tabla 2, se presentan cada una de ellas con sus respectivos indicadores, determinados a partir de los elementos teóricos obtenidos para caracterizar el desarrollo de dichas habilidades.

Tabla 2: Habilidades sociales desarrolladas con la estrategia Ariadna

OBJETIVOS CONSTITUTIVOS DE LA ESTRATEGIA	HABILIDAD	INDICADOR
<p>1. Fomentar la acción responsable dentro y fuera del colegio. 2. Adoptar diversos papeles en el grupo. 3. Escuchar a los demás con responsabilidad.</p>	<p>Comunicación asertiva</p>	<p>Verbalización que explicita el uso de la empatía frente a una situación problemática.</p> <p>Los gestos del estudiante manifiestan sorpresa o asombro frente a la situación donde tienen en cuenta diversos puntos de vista.</p> <p>Verbalizaciones que evidencien que el estudiante evalúa una situación como conflicto que tiene una solución a través del diálogo.</p> <p>Verbalizaciones que manifiesten cuestionamientos sobre las situaciones de convivencia que vive con sus pares.</p>
<p>4. Ser sensibles hacia las diferencias y la diversidad en el mundo, y ser capaces de responder a las necesidades de los demás. Tomar decisiones bien fundadas.</p>	<p>Toma de decisiones y resolución de conflictos</p>	<p>Respetar las opiniones diferentes y los puntos de vista de otros en una amplia variedad de situaciones concretas y abstractas. Hacer una lluvia de ideas sobre estrategias para resolver conflictos y trabajar colaborativamente en equipo, desempeñando roles adecuados con orientación del profesor y los compañeros.</p> <p>Respetar y aceptar las diferencias socioculturales.</p> <p>Identificar diferencias socioculturales que se encuentran en situaciones de la vida real.</p> <p>Identificar los efectos positivos y negativos que pueden tener las redes sociales en la vida social propia.</p> <p>Hacer una lluvia de ideas sobre estrategias para usar las redes sociales de forma adecuada con el fin de entablar y desarrollar relaciones.</p>

OBJETIVOS CONSTITUTIVOS DE LA ESTRATEGIA	HABILIDAD	INDICADOR
<p>5. Imaginarse en la situación de los demás, a fin de comprender sus pensamientos, razonamientos y emociones para lograr tener una mentalidad abierta y una actitud reflexiva.</p>	<p>Adoptar diferentes perspectivas y uso de redes sociales</p>	<p>Crear una definición funcional de “empatía” y discutir su importancia.</p> <p>Considera diferentes opiniones, puntos de vista, ideas y preferencias y discute sus razones para la aceptación.</p> <p>Evaluar, respetar y analizar diferentes opiniones, puntos de vista, ideas y preferencias.</p> <p>Practicar la empatía en una amplia variedad de situaciones concretas y abstractas.</p> <p>Hacer una lluvia de ideas sobre estrategias diversas para respetar las opiniones de otros, e identificar la importancia de hacerlo.</p> <p>Respetar las opiniones diferentes y los puntos de vista de otros en el aula.</p> <p>Discutir estrategias para ayudar a otros y facilitar que alcancen sus objetivos en situaciones de la vida real que se enfrentan habitualmente en el aula.</p> <p>Demostrar la capacidad de ayudar a otros y facilitar que alcancen sus objetivos en una amplia variedad de situaciones.</p>

De esta manera, para desenvolverse de manera eficaz en un ambiente escolar, los alumnos deben ser hábiles tanto a nivel de comunicación como social. Dentro de la amplia gama de habilidades, las habilidades sociales son fundamentales para la sana convivencia y el bienestar afectivo- emocional. Según Vygotsky (1987) “El aprendizaje humano presupone una naturaleza social, específica y un proceso mediante el cual los niños crecen en la vida intelectual de aquellos que lo rodean”. Desde este enfoque, el aprendizaje es un proceso fundamentalmente social y la

colaboración es una forma crucial para comprender cómo funciona el entorno y cómo se crean nuevos significados.

Categoría 3

Desarrollo de actitudes

Las actitudes son las disposiciones que los estudiantes demuestran hacia el aprendizaje, el medio ambiente y otras personas. Las trabajadas con la estrategia Ariadna son: empatía, tolerancia, integridad, respeto, creatividad y confianza, como se apreciará más adelante en la tabla 3.

Tabla 3: Actitudes desarrolladas con la estrategia Ariadna

ACTITUD	INDICADORES
EMPATÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudar y preocuparse por los demás • Identificarse con el otro • Valora los logros de los demás (cuando un compañero hace algo bueno tiene algo bonito...). • Expresar adecuadamente las distintas emociones • Susceptibilidad al contagio emocional • <u>Apreciación de los sentimientos de personas</u>
TOLERANCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de persuadir a los demás • Capacidad de coordinar al grupo de pares • Capacidad de adecuarse a diferentes situaciones • Capacidad crítica ante situaciones • Aceptar los límites que se le imponen
RESPECTO	<ul style="list-style-type: none"> • Expresa lo que le gusta, lo que piensa y desea respetando a los demás • Capacidad de expresar sentimientos • Capacidad de darse a entender efectivamente
INTEGRIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Defiende sus derechos correctamente (si alguien le quita un objeto personal, lo reclama sin agredir) • Señala de modo correcto las actitudes y conductas inadecuadas de otros niños (no los critica negativamente) • Sabe distinguir una situación problemática de otra que no lo es • Ante un problema sabe buscar soluciones • Ante situaciones conflictivas reacciona sin gritar • Acepta las críticas sobre alguna de sus actitudes y conductas (no llora o se enfada cuando se le regaña)

CREATIVIDAD	<ul style="list-style-type: none">• Es capaz de definir el problema• Analiza las posibles causas de éste• Define los objetivos claves para llegar a una solución• Plantea alternativas posibles al conflicto• Decide cómo, cuándo y dónde solucionar el conflicto
CONFIANZA	<ul style="list-style-type: none">• No entrar en peleas• Emplea el autocontrol• Sabe responder a las bromas• Convince a los demás• Ayuda a los demás

Resultados y análisis

En este capítulo se analizarán siete casos de estudiantes de bachillerato quienes hicieron parte del programa Ariadna. A través de este análisis se pretende demostrar la efectividad del programa, y cómo se desarrollaron en los adolescentes habilidades sociales y actitudes necesarias para la vida. Es importante explicar que al programa ingresan estudiantes que han infringido normas en el colegio, todas clasificadas como faltas graves en relaciones humanas. De acuerdo al manual de convivencia de la institución, estas faltas tienen que ver con la falta de respeto por algún miembro de la comunidad educativa. Para facilitar el análisis se establecerán relaciones entre los resultados y las categorías, es decir, los elementos constitutivos de la estrategia (propósito, objetivo y metodología), el desarrollo de habilidades sociales y desarrollo de actitudes.

Respecto a los elementos constitutivos de la estrategia en la tabla 4 se pueden observar los principales objetivos de Ariadna y la estrategia metodológica para alcanzarlo. Algunas estrategias son: capacitar a los estudiantes para que entre ellos mismos ayuden a sus compañeros a comprender el conflicto y a resolverlo, visitar fundaciones de carácter social con el ánimo de identificar una necesidad y tratar de apoyar a esta comunidad, diseñar campañas en el colegio para el manejo de conflictos al tiempo que desarrollan habilidades sociales y actitudes necesarias para la vida. Las personas que dirigen el programa son: coordinación de convivencia y psicología.

Tabla 4. Elementos constitutivos de la herramienta

Objetivo	Personas a cargo	Estrategia metodológica
Atención a conflictos escolares entre estudiantes y/o docentes	Coordinación de convivencia	Presentación de programa, reunión con padres de familia para explicar en qué consiste la estrategia y definir horarios y actividades. Desarrollo del plan inicial, entrega de cronograma, los encuentros semanales, talleres de resolución de conflictos y habilidades para la vida; talleres sobre manejo de emociones y sentimientos y seguimiento a las respuestas de los estudiantes del grupo respecto a su convivencia escolar.
	Psicóloga	Entrevista inicial con estudiantes y padres de familia, apoyo al coordinador de convivencia para realizar el plan de trabajo, los talleres, los encuentros semanales y el seguimiento a los estudiantes en las fundaciones.
Desarrollo habilidades sociales	Coordinación de convivencia	Diagnóstico inicial y acompañamiento a los estudiantes en el diseño de herramientas para intervenir tanto en las fundaciones como en los talleres sobre desarrollo de habilidades para la sana convivencia.
	Psicología	Observación de los estudiantes en el contexto escolar, seguimiento a los avances en cuanto a las habilidades y actitudes desarrolladas por los estudiantes. Entrevistas con docentes sobre la convivencia de los estudiantes que participan del programa.
	Estudiantes	Diseño de talleres y actividades tanto para las fundaciones como para los estudiantes con dificultades en convivencia en el contexto escolar. Manejo de estrategias de conciliación para apoyar a sus compañeros frente a conflictos entre ellos. Realizan reflexiones de las situaciones conflictos desde el modelo que propone la estrategia y es el de ser conciliadores.
Desarrollo de actitudes	Coordinación de convivencia	Diseño de experiencias desde la estrategia Ariadna. Reflexionar con un fin determinado acerca de sus experiencias. Identificar metas, desarrollar estrategias y determinar acciones para el crecimiento personal. Desarrollar estrategias para que los estudiantes exploren nuevas posibilidades, afronten nuevos desafíos y se adapten a nuevos roles.
	Psicología	Desarrollar estrategias de enseñanza para que los estudiantes se vean a sí mismos y a los otros como miembros de comunidades y que tienen responsabilidades los unos con los otros y con el entorno.
	Estudiantes	Realizan una reflexión de las situaciones conflictivas a través de sensibilizar a los integrantes del grupo en temas de respeto, tolerancia, empatía, integridad, creatividad y confianza.

Respecto a cómo los elementos constitutivos de la herramientas aportan a la efectividad del programa, la coordinación de convivencia y la psicología del Liceo, tienen claro que el contexto escolar es un escenario óptimo para el desarrollo de habilidades y actitudes, y la herramienta en esencia posibilita su desarrollo dado que a través de estrategias tanto formales como no formales pueden ser enseñadas (Michelson, Sugai, Wood y Kazdin, 1983). Teniendo en cuenta que el contexto social y familiar en el que viven los estudiantes puede llegar a ser un factor influyente en sus comportamientos es razón por lo cual, ellas realizan constantes mapeos y reflexiones de las formas en que puede aparecer un conflicto a nivel general. Es importante reconocer que hay otros factores como los familiares que influyen en la manera como un ser humano aprende a moverse en el mundo.

Para diseñar los talleres o determinar qué estrategia puede ser más efectiva, el equipo (coordinación y psicología) analiza el conflicto o la falta que cometió el estudiante, por lo general, los conflictos que usualmente se presentan en el Liceo son insultar, poner apodos, hablar mal de alguien, difundir rumores, traspasar los límites, falta de respeto hacia adultos o pares, y en algunos casos falta de tolerancia lo cual conlleva a la agresión física o verbal. Una vez tienen claro que pasó y cómo lo manejó, toman la decisión de las estrategias que llevarán a cabo con él, estas se socializan a los padres y al estudiante. Un aspecto primordial del programa, es capacitar al adolescente para que se convierta en multiplicador de la experiencia y conciliador entre sus pares.

El análisis de los casos surge de la necesidad de explicar cómo los estudiantes entendían el programa y cómo desde ellos mismos se pueden explicar los cambios en sus relaciones interpersonales. En las verbalizaciones que los estudiantes hacen es claro la transformación que ellos mismos identifican entre cómo eran sus relaciones previas Ariadna y cómo son después de la experiencia en la cual han tenido que participar, diseñar y ejecutar talleres formativos, han asistido a fundaciones de carácter social o han diseñado campañas de intervención a problemáticas del colegio. Para lograr el cambio, el propósito, los objetivos y la metodología del programa fueron fundamentales pues cada actividad diseñada hacia visibles las habilidades y actitudes que se buscaba o desarrollar o consolidar, es decir, sin una intencionalidad clara difícilmente se podrían trabajar las habilidades y actitudes específicas que en algunos casos no se evidenciaban.

En los casos analizados, todos son alumnos de diferentes grados de Bachillerato que presentan dificultades en la convivencia escolar, ellos asistieron al programa para mejorar su relación con compañeros, desarrollar habilidades sociales y actitudes para tener relaciones sociales sanas. Se buscó que estas habilidades les permitan comprender las emociones de otras personas, dialogar, enfrentar el conflicto de una manera pacífica teniendo en cuenta diferentes perspectivas.

Tabla 5. Caracterización de los estudiantes del estudio

<p>ALUMNO “Oscar” Edad: 12 años Grado: Sexto</p>	<p>ALUMNO “Juan Manuel” Edad: 14 años Grado: Octavo</p>	<p>ALUMNO “Camilo” Edad: 15 años Grado: Noveno</p>
<p>ALUMNA “Valeria” Edad: 13 años Grado: Séptimo</p>	<p>ALUMNA “Mariana” Edad: 13 años Grado: Séptimo</p>	<p>ALUMNO “Santiago” Edad: 15 años Grado: Noveno</p>
<p>ALUMNO “John” Edad: 15 años Grado: Noveno</p>		

Para empezar, se analizaran los casos de Valeria (13 años), Mariana (13 años) y Oscar (13 años), quienes hicieron parte del programa por presentar situaciones de convivencia, a través de las cuales se generaron problemas con compañeros de su clase. Una vez se determina el tipo de falta, los tres estudiantes empiezan a participar en Ariadna. En este orden de ideas, el primer caso es el de Valeria, adolescente de 13 años, quien cursa grado séptimo y a lo largo de dos años escolares ha presentado conflictos permanentes con sus pares, teniendo además, aliadas para molestar a otras compañeras. Los compañeros refieren que Valeria es el “titere de Mariana”, quien se deja manejar y hace lo que ella le dice. Manipula información para obtener de los demás lo que ella desea. No evidencia actitud de empatía con sus compañeras, molesta verbalmente, ridiculiza

a sus compañeros con frecuencia, con intensidad y recurrencia; molesta a Catalina junto con Mariana haciendo comentarios e incomodándola porque no usa brasier.

Igualmente, la pone en ridículo ante los demás compañeros. Junto con Mariana, busca la forma de poner a las amigas de Catalina en su contra. Por ejemplo, un día sin motivo alguno, desde el segundo piso participa y se divierte de la forma en que Mariana le arroja la cartuchera a un charco a Catalina. Finalmente, junto con Mariana, deciden en complicidad, colocarle una puntilla parada en el centro del asiento de Catalina. Al llegar a su puesto Catalina toma la puntilla con sorpresa, no comprende que hacía la puntilla de esa manera en su puesto, la guarda en su puño, y se sienta a trabajar. Cuando entran Mariana y Valeria, les sorprende que no haya sucedido nada aún y le preguntan a Catalina si ha visto una puntilla por ahí. Catalina abre su mano, mostrándole la puntilla y preguntándole sí es esa la que buscan, responden que sí, entonces, tratan de quitársela pero Catalina la guarda con ella.

Una vez la Coordinadora de Convivencia y la Psicóloga se enteran de lo que está pasando entre Valeria, Mariana y Catalina se reúnen con Valeria y, luego de una jornada de reflexión y compromiso, Valeria le manifiesta a Mariana: “[...] No le enterré una puntilla, pero podría enterrarle a Catalina las 25 o 27 puntillas que tengo en mi locker”, evidenciando así el enojo que le genera la idea de la suspensión, de asumir consecuencias por sus actos y la dificultad para entrar en contacto con su problemática, responsabilidad y compromiso para con ella misma y con las demás.

Nuevamente, se reúne con Coordinación de Convivencia y Psicología, quienes la invitan a una primera jornada de taller reflexivo con Ariadna. Una vez terminada las actividades, Valeria acepta su responsabilidad de burla y ridiculización a sus compañeros de grupo. Al asistir a varias

sesiones de trabajo con el programa y participar en la Fundación Samaritanos de la Calle, haciendo talleres con niños del centro de la ciudad, empieza hablar de sus actos, evidenciando culpa, responsabilidad e intenciones genuinas de reparación, expresando: “Sí yo lo hago [...]” De este modo. En el caso de Valeria a nivel de las actitudes, presentaba falencias evidentes en su comportamiento y en la relación que establece con los demás, tal como se verá en la siguiente tabla.

Tabla 6. Actitudes de Valeria (Integrante Ariadna)

ACTITUD	COMPORTAMIENTO
Confianza	Tiene dificultad para aplicar lo aprendido a nivel de las habilidades sociales lo que ha aprendido y tomar las decisiones adecuadas.
Respeto	No logra respetar. Por el contrario se torna en una persona negativa y busca “cómplices” para molestar física y emocionalmente a los demás.
Creatividad	Crea situaciones no saludables para resolver problemas.
Empatía	No logra imaginarse en la situación de los demás, a fin de comprender sus pensamientos, razonamientos y emociones y tener así una actitud reflexiva sobre las perspectivas de sus compañeros.
Integridad	Le cuesta trabajo ser honesta y demostrar un firme sentido de justicia. Forma juicios basados en argumentos no razonados, y sin los mismos, defiende sus actos
Tolerancia	No logra ser sensible hacia las diferencias y la diversidad de los demás. Le cuesta trabajo responder a las necesidades de los demás.

En relación a las habilidades sociales, son evidentes las dificultades en su capacidad de aceptar la responsabilidad, respetar a los demás, resolver los conflictos y adoptar diversos papeles en el grupo.

Tabla 7. Habilidades Sociales de Valeria (integrante Ariadna)

HABILIDAD SOCIAL	EVIDENCIA
Aceptar la responsabilidad	No tiene disposición para asumir la responsabilidad de sus actos
Respetar a los demás	Tiene dificultad para escuchar a los demás con sensibilidad, tomar decisiones basadas en la justicia y la igualdad; reconocer que los puntos de vista, las ideas de los demás pueden ser diferentes a las de ella; expresar opiniones sin ofender a los demás.
Resolver conflictos	Con dificultad escucha atentamente a los demás; cede para llegar a un acuerdo; actúa de manera razonable ante las situaciones que se plantean; acepta la responsabilidad que le corresponde; ser justo.
Adoptar diversos papeles en el grupo	Pocas veces entiende cuál es la conducta apropiada en una situación dada y actuar en consecuencia; ser líder positivo en algunas situaciones y seguir al líder, a la autoridad en otras, por ejemplo.

En el colegio, conflictos como los que ha tenido Valeria, es decir, los relacionados con la agresión, falta de tolerancia y respeto, están en estrecha relación con una ausencia de regulación, la familia en algunos casos no presenta normas ni pone una disciplina clara y explícita, con lo cual los hijos muchas veces tienen una relación ambivalente con la ley. Para Mockus y Corzo (2001) hay tres formas de regulación en diferentes niveles de la vida social que son fundamentales para la convivencia y la democracia, estas son la regulación moral, los valores y reglas de conducta inculcados por la familia a sus integrantes y que le permiten tomar posiciones frente a todos los dilemas y coyunturas que se le presentan en la convivencia social.

Se observó que en la mayoría de las familias de los estudiantes que integraban el grupo hay una sobreprotección y necesidad de darlo todo a nivel material (aparatos tecnológicos, viajes, ropa

de marca, clases personalizadas, etc.), lo cual dificulta que los adolescentes crezcan valorando las experiencias que viven por más sencillas que sean, asumiendo responsabilidades y en muchos casos despreocupándose de cuidar a otros (Jares, 2001).

También se encontraron familias separadas (padre y madre), esto genera en algunos casos falta de comunicación e incapacidad para ponerse de acuerdo frente a las pautas de crianza de sus hijos, casos como Oscar, Camilo, Mariana y Valeria. Otros conflictos que se presentan en el colegio, son sobre todo por problemas de respeto, malos entendidos entre compañeros y en casos aún más graves intimidación escolar. Todos estos conflictos son tratados a través de Ariadna pues el objetivo del programa no es la ausencia de conflictos, sino la existencia de relaciones personales positivas, que valoren a los otros y que les permitan interesarse por las problemáticas de los demás (Lederech, 1994).

Tabla 8. Caso 1: Valeria Edad: 13 años Grado 7°

Antecedentes Significativos del Desarrollo	Fortalezas e intereses	Desafíos en sus relaciones sociales y en situaciones de resolución de conflictos	Aprendizajes
<p>Padres separados. Ha sido criada por su padre, su madre se fue cuando ella tenía dos años y hace un año regreso a su vida.</p>	<p>Establece relaciones sociales con pares fácilmente. Es una niña extrovertida y con un buen sentido del humor. Buen rendimiento escolar.</p>	<p>Aprender a reconocer sus errores. Reconocer y aceptar la norma, las figuras de autoridad y el límite. Ser empático y solidario, considerado y respetuoso.</p>	<p>“He aprendido a ver las cosas de otra manera, antes pensaba que todos estaban en mi contra, ahora entiendo que lo único que quieren es ayudarme” “Lideré la campana en el colegio para llevarle a la fundación pañales y objetos de cuidado personal para los abuelitos que ayudo acompañar los fines de semana, porque me conmovía verlos solos y sin tener a nadie que los ayudará”</p>

<p>Es una niña fácilmente influenciada. Molesta verbalmente a sus compañeras, las ridiculiza y se burla de ellas frente al grupo. Hace bullying a una compañera del curso. Tiene dificultad para reconocer sus errores y la dimensión de ellos. Presenta dificultad para entrar en contacto con su problemática, no se responsabiliza ni compromete de manera genuina a un cambio de actitud. Cuando le hace daño a otra persona no muestra culpa ni arrepentimiento.</p>	<p>Tiene una familia que se preocupa por su bienestar apoya al colegio y cumple con los requisitos dispuestos para el acompañamiento</p>	<p>Seguimiento de normas y mayor control emocional. Mejorar en sus habilidades sociales. Empatía, asertividad, respetar a los demás y resolución de conflictos. Aprender a trabajar de manera colaborativa y ser un líder positivo.</p>	<p>“He entendido que la mejor manera de ayudar a alguien es tratando de entender porque actúa como lo hace y porque siente como siente, aunque a veces es muy difícil”</p> <p>Prefiriéndose a los conflictos vividos con los compañeros, Valeria dice:</p> <p>“Yo no me daba cuenta del daño que hacía a Catalina hasta que hable con ella y me dijo como se sentía, sé que le hice daño y eso me apena y me hace sentir vergüenza, pude ofrecerle disculpas por el daño”</p>
---	--	---	---

Para Díaz-Aguado (1994), la empatía es una habilidad que como en Valeria se puede desarrollar y consolidar de manera intencionada a través de un programa de convivencia escolar, diseñado para hacer explícito el aprendizaje de habilidades y actitudes ayudando a adolescentes con dificultades para autorregularse, compasivos y considerar otras perspectivas aunque sean distintas a las propias.

Es evidente que Valeria venía normalizando conductas y dinámicas en sus relaciones interpersonales que generaron reacciones inapropiadas, sobrepaso de los límites e irrespeto. Aunque Valeria tuvo conflictos de manera continua con sus compañeros, después de la experiencia en el programa se puede observar que entiende muy bien las problemáticas que vivió, tiene una mayor comprensión de la situación, ayudando esto a la disminuir la agresión, pues ha logrado restaurar algunas relaciones de amistad, así lo afirma: “He aprendido a ver las cosas de otra manera, antes pensaba que todos estaban en mi contra, ahora entiendo que lo único que quieren es

ayudarme”. “Lideré la campaña en el colegio para llevarle a la fundación pañales y objetos de cuidado personal para los abuelitos que ayudo acompañar los fines de semana, porque me conmovía verlos solos y sin tener a nadie que los ayudara”.

Por otra parte, la experiencia ha desencadenado un compromiso emocional lo que hace que se relacione empáticamente con las personas a las que antes hizo daño, Valeria reconoce: “Yo no me daba cuenta del daño que hacía a Catalina hasta que hable con ella y me dijo cómo se sentía, sé que le hice daño y eso me apena y me hace sentir vergüenza, pude ofrecerle disculpas por el daño”.

Ella ha logrado reconocer su responsabilidad en la agresión hacia Tatiana, tuvo remordimiento y vergüenza por el daño y expresó verbalmente su arrepentimiento. “He entendido que la mejor manera de ayudar a alguien es tratando de entender porque actúa como lo hace y porque siente como siente, aunque a veces es muy difícil”. Así, reconocer las emociones en los otros, le permitió establecer un compromiso consigo mismas con el cambio de comportamiento de tal forma que no incurra nuevamente en la falta cometida.

Otro caso estudiado fue el de Mariana, ella ingresa al colegio en quinto de primaria, sus padres están separados y vive con la madre. Desde su ingreso tiene dificultades para integrarse al grupo (presenta conflictos de adaptación con sus compañeras, dificultades para hacer amigas, busca aliadas para obtener lo que desea.). Se le brinda acompañamiento en este proceso de adaptación desde Psicología y dirección de grupo. Se observa motivada con su proceso de aprendizaje y responde académicamente. Cada vez que se presenta un conflicto con sus compañeras especialmente, se realizan reuniones con los miembros del grupo con quienes presenta

conflicto y se trata de mediar para manejarlo, se le brinda la oportunidad de exponer sus puntos de vista, buscando reparación ante las situaciones generadas por los conflictos de convivencia que presenta.

Al ingresar a grado séptimo, Mariana presenta conflictos permanentes con sus pares, sigue teniendo aliadas para molestar a otras compañeras (Bullying). Manipula información para obtener de los demás lo que ella desea. No evidencia actitud de empatía con alguna de sus compañeras, las molesta verbalmente, las ridiculiza y les pone apodos.

Tabla 9. Actitudes de Mariana (Integrante Ariadna)

ACTITUD	COMPORTAMIENTO
Confianza	Tiene dificultad para autocontrolarse, entra en conflicto con otras personas que piense distinto a ella con facilidad.
Respeto	No logra respetar. Se expresa de manera hostil hacia las otras personas, no intenta comprender las situaciones por las que está pasando los otros.
Creatividad	Crea problemas y no encuentra la manera de resolverlos, por lo tanto no desarrolla un plan para salir de ellos. Su actitud no es reflexiva ni reconoce las perspectivas de sus compañeros.
Empatía	No logra imaginarse en la situación de los demás, a fin de comprender sus pensamientos y emociones.
Integridad	Le cuesta trabajo ser integra, justa y equilibrada. Forma juicios basados en argumentos no razonados y sobre estos actúa.
Tolerancia	No logra ser sensible hacia las diferencias y la diversidad de los demás.

Los conflictos que tiene Mariana se dan entre personas de la misma edad, afectando directamente sus relaciones. Sus compañeros de clase, empiezan a involucrarse directa o

indirectamente en el conflicto. Las siguientes son las habilidades sociales en las cuales se enfocó el programa dado que en Mariana hay evidencias de las debilidades.

Tabla 10. Habilidades sociales Mariana (integrante Ariadna)

HABILIDAD SOCIAL	EVIDENCIA
Comunicación asertiva	En su comunicación no tiene en cuenta los sentimientos y emociones ajenos. Con frecuencia asume que sus necesidades y creencias son más importantes que las ajenas.
Toma de decisiones y resolución de conflictos	No mide las consecuencias de sus actos ni los riesgos que corre con las decisiones que toma. Tiene dificultad para identificar la existencia de conflicto y su responsabilidad frente a este.
Adoptar diferentes perspectivas	Con dificultad asume una conducta apropiada en una situación dada, aunque ella podría ser un líder, la disposición la guía hacia hacer daño a otros.

Una estrategia clave para el desarrollo de habilidades fue el trabajo de voluntariado que realizó en la Fundación Divina Providencia de niños con cáncer. Ésta fue una oportunidad para relacionarse con otras personas quienes necesitan el acompañamiento de alguien que se interese por ayudarlos. Para Mariana esta fue una experiencia importante. Así pues, en el siguiente testimonio, ella expresa que los niños estaban felices porque les llevaba actividades novedosas cada vez que los visitaba:

[...] “Siento que llegaron a mi vida a enseñarme a valorar lo que tengo y quien soy”, “cada vez que voy me preocupa no encontrar alguno de ellos, siento que más que recibir mi ayuda yo recibo la de ellos. Un día llegué a la fundación y no estaba Yuliana (una niña interna), ella es un ser maravilloso. Cuando pregunté dónde estaba me dijeron que salió un donante de hígado y la operaron de urgencia. Me fui con mi mamá a la clínica a acompañarla. Yuliana se puso feliz de verme. Durante el tiempo que estuve en la clínica estuve pendiente y la iba a visitar. Este ángel guerrero ganó la batalla”.

Estas verbalizaciones evidencian cómo la empatía está presente en la relación que ha establecido con Yuliana, siente que la necesita, que puede ofrecerle ayuda.

Tabla 11. Caso 2: Mariana Edad: 13 años Grado 7°

Antecedentes Significativos del Desarrollo	Fortalezas e intereses	Desafíos en sus relaciones sociales y en situaciones de resolución de conflictos	Aprendizajes
<p>Padres separados. Mariana vive con su mamá, tía y abuela materna.</p> <p>Padres condescendientes. Madre que justifica y disculpa a Mariana frente al bullying que le hace a sus compañeras.</p> <p>Hace bullying a una compañera del curso. La molesta, se burla de ella, le dice palabras ofensivas y maltratantes.</p> <p>Intento ponerle una puntilla a su asiento con la intención de que se la enterrara.</p> <p>No le da la dimensión de gravedad a las ofensas que lanza hacia su compañera.</p>	<p>Establece relaciones sociales con pares fácilmente.</p> <p>Es una niña espontánea, quien se adapta fácilmente al entorno.</p> <p>Buen rendimiento escolar.</p> <p>Su mamá a pesar de quererla disculpar, asume con compromiso los pedidos que hace el colegio</p>	<p>Aprender a reconocer sus errores.</p> <p>Ser empática y solidaria, considerada y respetuosa.</p> <p>Seguimiento de normas y mayor control emocional.</p> <p>Mejorar en sus habilidades sociales.</p> <p>Empatía, asertividad, respetar a los demás y resolución de conflictos.</p>	<p>“En la fundación Divina Providencia, los niños han estado felices porque trato de llevarles actividades novedosas cada vez que los visito, siento que llegaron a mi vida a enseñarme a valorar lo que tengo y quien soy”.</p> <p>“Cada vez que voy me preocupa no encontrar alguno de ellos, siento que más que recibir mi ayuda yo recibo la de ellos. Un día llegue a la fundación y no estaba Yuliana (una niña interna), ella es un ser maravilloso. Cuando pregunte donde estaba me dijeron que salió un donante de hígado y la operaron de urgencia. Me fui con mi mamá a la clínica, acompañarla. Yuliana se puso feliz de verme. Durante el tiempo que estuve en la clínica estuve pendiente y la iba a visitar. Este ángel guerrero ganó la batalla”.</p>
<p>Reconoce sus errores, pero se compromete realmente a cambiar.</p> <p>Presenta dificultad para entrar en contacto con su problemática, no se responsabiliza ni compromete de manera genuina a un cambio de actitud.</p> <p>Cuando le hace daño a otra persona no muestra culpa ni arrepentimiento.</p>	<p>Mariana además de asistir al programa Ariadna recibe ayuda de psicología.</p>	<p>Aprender a trabajar de manera colaborativa y ser un líder positivo.</p>	<p>“Desde que voy a la fundación he querido hacer más por ellos. Por esto, detecte una necesidad y cree una campaña para dotar de algunos elementos de tecnología a la fundación, pues esto le haría a los niños su estancia más amena, son niños que acaban de salir de hospitalización, enfrentando cirugías delicadas y eso me duele mucho, porque yo también soy una niña como ellos, creo que si le damos algunas tablets a la fundación los niños tendrían como invertir su tiempo libre aprendiendo”.</p>

Mariana es una joven hábil para comunicarse sin embargo antes de participar del programa le costaba trabajo colaborar con otros, era manipuladora y acomodaba las situaciones a sus intereses y necesidades, sin tener en cuenta lo que el otro piensa o siente. Mostraba poca empatía, sensibilidad y respeto por las necesidades de los otros, poco se comprometía con ayudar a los demás y actuar con un propósito de influir positivamente en sus compañeros. Una de las estrategias del programa en la cual participó Mariana fue en el trabajo de voluntariado en la Fundación Divina Providencia, esto permitió que ella se relacionará con niños es una condición de enfermedad.

Este trabajo permitió que ella empezara a interactuar desde la preocupación, el interés y la empatía con los niños de la fundación, tal como lo expresa en el siguiente extracto:

“Desde que voy a la fundación he querido hacer más por ellos. Por esto, detecté una necesidad y creé una campaña para dotar de algunos elementos de tecnología a la fundación, pues esto le haría a los niños su estancia más amena, son niños que acaban de salir de hospitalización, enfrentando cirugías delicadas y eso me duele mucho, porque yo también soy una niña como ellos, creo que si le damos algunas tablets a la fundación los niños tendrían como invertir su tiempo libre aprendiendo”.

El desarrollo de la empatía, cómo la capacidad de adoptar diversas perspectivas, ha sido estudiado ampliamente en investigaciones sobre la violencia (Díaz-aguado, 1994) generando diversas hipótesis acerca del desarrollo de esta habilidad que permite que tanto niños como jóvenes y adultos logren pensar cómo se sentiría el otro frente a una situación generada. Según la autora, hay dos hipótesis que predominan en esta explicación. En primer lugar, los principales cambios en el desarrollo del individuo suponen reestructuraciones en la manera como el sujeto da significado al mundo; y, en segundo lugar, el ser humano producto de la evolución aprende herramientas que le permiten desenvolverse en su entorno, dichas herramientas son las que le permiten establecer

vínculos y crear grupos.

Estos son cualidades que Mariana cada vez usan con mayor frecuencia en la relación con sus compañeros del colegio, se ve preocupada y actúa de igual manera cuando uno de sus compañeros tiene dificultades, ya empieza a entender la historia de cada uno lo cual le permite considerar diferentes puntos de vista, se muestra dispuesta aprender de sus propias experiencias y ajenas. Defiende de manera asertiva lo que cree sin pasar por los sentimientos de los otros.

Otro caso, fue el de Oscar un estudiante de grado 7° con 13 años, quien casi a diario tenía conflictos con Santiago un estudiante de grado 9° con 15 años. Este último fue diagnosticado con Asperger a la edad de cuatro años y con un importante trabajo terapéutico logró tener una escolaridad regular y ha aprendido a respetar los límites y a ser más tolerante con los otros. Sin embargo, aún con él, las discusiones se tornan interminables, pues le cuesta trabajo poner “punto final”. Oscar se aprovecha de esta condición y en la zona de carro particular hace bromas para incomodar a Santiago. En una ocasión este último, ya cansado de las bromas de Óscar lo enfrenta a golpes.

Así, Coordinación de Convivencia frente a la situación informa a los padres de Oscar y de Santiago que ambos empezaran a participar en actividades de Ariadna. Oscar por la dificultad de reconocer los límites y de respetar a otros; y Santiago, por la dificultad que tiene para encontrar otras alternativas para resolver los conflictos.

En este caso, el conflicto inicial estaba escalando y de un problema de convivencia a un caso de agresión física. Este efecto “bola de nieve” es desactivado con la intervención del programa, que introduce una oportunidad para pensar el conflicto y a su vez desarrollar habilidades y actitudes que les permitan conciliar, contemplar otras perspectivas y ponerse en el lugar del otro.

Según Lederach (2010) el conflicto manejado correctamente da oportunidades para aprender siempre y cuando la comunidad escolar (en este caso) cuente con estrategias y herramientas para prevenirlos o transformarlos, es decir, una escuela que tenga la capacidad para identificar situaciones que de alguna manera, a corto o largo plazo, generen situaciones conflictivas (Cuevas, 2009).

Para el Liceo, Ariadna no es una estrategia acabada y no hay una sola forma de aplicación, más bien lo que han encontrado es que debe responder a las necesidades del adolescente, de las habilidades y actitudes en las cuales se debe hacer mayor énfasis.

Los sujetos que participan en el programa, son usualmente tres grupos: las víctimas (en el caso de bullying, por ejemplo) los estudiantes con dificultades para seguir las normas y la comunidad representada en Coordinación de Convivencia, Psicología y algunos casos docentes. Esta estructura ha funcionado pues los actores participan activamente en la resolución de los conflictos y ayudan a tomar conciencia de las dificultades que tienen para manejar los conflictos o las relaciones, además juntos emprenden acciones de transformación, promoviendo momentos de reflexión, que permitan construir espacios de fortalecimiento y una ética de la convivencia, acogiendo, protegiéndolos y abriendo espacios para superar los problemas. Cada intervención que realiza Ariadna, ayuda a la construcción de la escuela como una comunidad, colocando un límite real y simbólico a la agresión, promoviendo la reparación y la legitimidad de las normas, lo cual ayuda a la transformación de sus conflictos.

En el análisis realizado a cada caso se puede observar cómo los estudiantes a través de sus participaciones lograban verbalizar cómo estaban empleando las habilidades aprendidas en distintas situaciones, por ejemplo, la situación a la que se enfrentan en el taller y los lleva a ponerse

en el lugar del otro, a identificar otras perspectivas para analizar las razones de los problemas y a buscar alternativas para resolverlos.

Tabla 12. Caso 3: Óscar Edad: 13 años Grado 7°

Antecedentes Significativos del Desarrollo	Fortalezas e intereses	Desafíos en sus relaciones sociales y en situaciones de resolución de conflictos	Aprendizajes
<p>Padres separados.</p> <p>Problemas en las relaciones familiares:</p> <p>Relación conflictiva con la madre.</p> <p>El joven expresa que su mamá le dice que él fue producto de un accidente.</p>	<p>Establece relaciones sociales con facilidad, sobre todo con sus pares, aunque trata de agradar a jóvenes mayores.</p>	<p>Elevar su autoestima. Aprender a manejar la ansiedad frente a situaciones o personas nuevas, ansiedad que hace que tenga comportamientos para llamar su atención.</p>	<p>“[...] He aprendido a pensar diferente cuando tengo un problema con un compañero, trato de encontrar otras soluciones [...]”</p> <p>“[...] He reflexionado sobre mis actos, entendí que mis actos también afectan a las otras personas [...]”</p> <p>“[...] He aprendido a ver un problema desde diferentes puntos de vista [...]”</p>
<p>El joven reporta ausencia tanto del padre como de la madre, dice que no se interesan por él.</p> <p>Posible rivalidad con la hermana, desea la atención y el amor que la madre le ofrece a ella.</p> <p>Baja autoestima y autoconcepto frágil.</p>	<p>Es un joven que respeta las normas y el límite.</p> <p>Escucha con atención las sugerencias.</p>	<p>Fortalecer su autoestima y autoconcepto</p>	<p>“No siento miedo al decir: ¡No quiero!”</p>

A través de las verbalizaciones de Óscar se puede observar que una vez reconoce sus vivencias y el modo en el que se enfrenta al conflicto logra comprender las distintas formas en las

que se puede presentar situaciones que lo ponen en riesgo. Cuando Oscar expresa: “[...] *He aprendido a pensar diferente cuando tengo un problema con un compañero, trato de encontrar otras soluciones [...]*”; “[...] *He reflexionado sobre mis actos, entendí que mis actos también afectan a las otras personas [...]*” “[...] *He aprendido a ver un problema desde diferentes puntos de vista [...]*” pone en evidencia habilidades sociales como la capacidad de adoptar distintas perspectivas, solucionar problemas encontrando diferentes caminos, capacidad para reflexionar sobre sus acciones y el descubrimiento de que una decisión que tome tiene un impacto positivo o negativo sobre una situación particular.

De acuerdo con Michelson, Sugai, Wood y Kazdin (1983), en las verbalizaciones de Óscar se empieza a reflejar un conjunto de comportamientos interpersonales que dependen en gran parte del tipo de actividades desarrolladas con él, pues como estos autores plantean, las habilidades y las actitudes pueden ser enseñadas a través de distintas estrategias tanto formales como no formales, en la familia o en la escuela.

De la misma manera, se observa como Óscar empieza a sentirse capaz de manejar los conflictos, reflexionar sobre los logros que se evidencian en el tipo de respuesta que da a su cotidianidad. Kelly (2002) y Van der Hofstadt (2005), mencionan que una conducta es socialmente habilidosa cuando contribuye a la consecución efectiva de los objetivos que se ha planteado la persona y representa la posibilidad de establecer, mantener y mejorar las relaciones interpersonales saludables. Este pasa cuando Óscar empieza a reconocer que las respuestas que está dando a su entorno son social acertadas de acuerdo a unos parámetros establecidos por la institución. Él ya reconoce que un conflicto mal manejado lo lleva a enfrentarse con compañeros y docentes, cuando se da cuenta de otras formas para resolverlos y a su vez se le reconoce los avances, valora ser

tenido en cuenta y empieza a interesarse más por manifestar su valor respecto a solucionar por él mismo.

En tanto, las habilidades sociales y las actitudes son fundamentales para que los seres humanos puedan adaptarse en el medio en el que viven. Trianes (1996) se refiere a las habilidades sociales como el conjunto de comportamientos o pensamientos propios de cada sujeto, que le permiten manejar y resolver de manera efectiva los problemas cotidianos en los diferentes contextos o situaciones en los que estos puedan presentarse.

Juan Manuel es un joven que ingresa a Grado 7° repitiendo año escolar, al inicio del año escolar se nota que establece relaciones de compañerismo con facilidad, sin embargo, también es evidente su vulnerabilidad en cuánto a que en ocasiones hace “travesuras, bromas o falta al respeto a compañeros” porque otros lo incitan. Debido a esta debilidad, Juan Manuel empieza a tener problemas de convivencia e ingresa al programa.

Tabla 13. Caso 4: Juan Manuel Edad: 14 años Grado: 8°

Antecedentes Significativos del Desarrollo	Fortalezas e intereses	Desafíos en sus relaciones sociales y en situaciones de resolución de conflictos	Aprendizajes
<p>Madre sobreprotectora, ansiosa frente a la crianza. Relación con el padre emocionalmente pobre. Aunque viven juntos, la madre asumió la crianza de los hijos y el padre se convirtió en proveedor.</p>	<p>Establece relaciones sociales con facilidad, es un buen amigo. Respetuoso.</p>	<p>Debe aprender a poner límite y decir NO.</p>	<p>“[...] Las visitas al ancianato me ayudaron a darme cuenta de que soy una persona que puede aportar mucho cuando alguien me necesita, eso me hizo sentir importante [...]”</p> <p>“[...] La relación con uno de los viejitos ha sido muy especial, lo visito sábados y domingos, me siento feliz de acompañarlo, pues él no tiene a nadie [...]”</p>
<p>Desmotivación hacia el aprendizaje. Bajo desempeño escolar. Antecedentes de pérdida de año. Carece de iniciativa para participar en clases. Cambios súbitos en el estado de ánimo. El joven es influenciado por sus pares. Tiene dificultad para priorizar sus responsabilidades, al no cumplir se siente agobiado. Baja autoestima y autoconcepto frágil.</p>	<p>Es un joven respetuoso tanto con adultos como con sus pares.</p>	<p>Elevar su autoestima. Debe aprender a establecer prioridades.</p> <p>Dada la facilidad que tiene para interactuar podrían potencializarse sus habilidades de líder.</p> <p>Podría ser un joven conciliador frente a los conflictos de su entorno inmediato.</p>	<p>“He reflexionado acerca de que no debo seguir dejándome llevar por mis amigos cuando me dicen que hagamos algo que haga sentir mal a otra persona, nadie merece sentirse maltratada ni irrespetada, pues todos merecemos ser tratados con respeto, además no quiero hacerle a otro lo que no quiero que me hagan a mí”.</p> <p>“He cambiado mucho desde que voy a las actividades de Ariadna. Soy más responsable con mis tareas y trabajos, no pierdo materias como antes, me preocupo más por cómo me va.</p>

Juan Manuel, establece diferentes tipos de relaciones sociales: en el hogar, en el colegio, entre otros. En él es importante el reconocimiento del límite, el manejo de la comunicación asertiva, la escucha atenta, la capacidad de sostener conversaciones constructivas y distintas

actitudes que permiten la satisfacción de las relaciones, de igual manera, ser capaz de reflexionar sobre sus actos y hacer ajustes de acuerdo a su marco de valores.

El participante, antes de participar en el programa, expresó:

“[...] Me han echado de clase muchas veces por enfrentarme a algunos profesores [...]. Me faltan al respeto. Abusan de ser profesores. El otro día, una profesora me dijo que la clase estaba mejor sin mí, y yo le contesté que si estaba mejor sin mí entonces también estaba mejor sin ella [...]. Si me porto mal y hay unas normas, que me las expliquen. Podrían intentar hablar conmigo, llevarme por otro camino [...] son profesores. Ellos sabrán cómo, pero no diciéndome esas cosas, porque me incitan a que me ponga nervioso y empeore todo. Esta clase es problemática. Todos lo dicen. Nos hemos juntado algunos que están repitiendo [...] este año he empezado mal y no creo que tenga solución. ¿Si tú fueras el coordinador, qué harías para resolver estas situaciones? ¿Cambiar el modo de dar la clase y echar al alumno o al profesor? ¿Por qué a nosotros nos expulsan y a los profesores no? [...]”

Él cuenta con una tendencia natural para relacionarse con las personas que le rodean. Por esta razón, es fundamental que cuente con las herramientas para que las relaciones que establece con el entorno le proporcionen aprendizajes positivos. Sin embargo, Juan Manuel, después del programa, en el que participó de manera permanente, expresa que:

“[...] He mejorado en clase. En el grupo voy mejor. Aprendo más, porque como hay personas que tienen más nivel, sacan mejor nota, y estoy tratando de acercarme a ellas, al final, todo se acaba pegando [...]. Trabajar en clase es contagioso [...]. La relación con los profesores ha mejorado [...]. Me parece bien que se trate el tema del respeto en los talleres, porque a veces me cuesta. Y si me hacen algo...me pongo nervioso. Depende de con quién me controlo o no [...] ya me he dado cuenta de que me puedo perjudicar; me he dado cuenta de que aquí en el colegio no sirve para nada no seguir las normas. ¿Por qué perdiste el año? Porque estudié poco... no lo perdí porque sí. Me lo merezco. Me he dado cuenta de que por hacer el tonto voy a tener que repetir”.

En las verbalizaciones del estudiante es muy probable que desarrollar estas habilidades sociales, incluso podría tener un impacto en sus habilidades cognitivas frente a la posibilidad de tener éxito académico; también, se afirma que la carencia de habilidades sociales asertivas puede

hacer posible la aparición de conductas disfuncionales tanto en la familia, como en al ámbito escolar (Betina & Contini, 2011).

Respecto a Camilo, un adolescente tranquilo y con muchas ganas de ser aceptado por sus compañeros, razón por la cual empieza a descuidar sus responsabilidades académicas y a infringir las normas del colegio enfrentándose a docentes y otros adultos de la institución.

Tabla 14. Caso 5: Camilo, Edad: 15 años Grado 9°

Antecedentes Significativos del Desarrollo	Fortalezas e intereses	Desafíos en sus relaciones sociales y en situaciones de resolución de conflictos	Aprendizajes
<p>Padres separados. Rendimiento escolar medio. Es un joven influenciado por su grupo de amigos, tiende a imitar los comportamientos de ellos.</p>	<p>Establece relaciones sociales con facilidad, es considerado un buen amigo. Respetuoso. Escucha los llamados de atención y sugerencias.</p>	<p>Elevar su autoestima. Debe aprender a establecer prioridades. Debe aprender a poner límite y decir NO.</p>	<p>“He aprendido hacer más responsable, asumiendo la responsabilidad de mis actos. Antes de estar en el programa me costaba trabajo aceptar que me había equivocado, ahora asumo la responsabilidad y consecuencia cuando cometo una falta” “una de mis debilidades era que me dejaba llevar por mis amigos y aunque pensará que lo que me proponían no estaba bien, igual lo hacía. En este momento si se algo va en contra de mis valores no lo hago”.</p>
<p>Motivación baja hacia el aprendizaje. Desempeño escolar medio. Poca participación en clases. Tiene dificultad para priorizar sus responsabilidades, necesita de acompañamiento de parte de sus</p>	<p>Hace un esfuerzo momentáneo por mejorar su actitud y su rendimiento académico, sin embargo, no es suficiente o se agota en el intento.</p>	<p>Mejorar su capacidad de darse a entender efectivamente.</p>	<p>“La relación con los profesores ha mejorado, soy capaz de expresarles de manera adecuada las dudas que tengo”. “Cumplir con las tareas ha mejorado mi relación con los profesores, siento que ellos y mi mamá confía más en mí”.</p>

docentes para la realización óptima de sus actividades.			“Durante el tiempo que estuve en la fundación, me asignaron el acompañamiento y cuidado a un niño con trasplante, al principio creí que no podía hacerlo, pero al ver el niño como me recibía cuando llegaba a visitarlo me di cuenta que si puedo”.
---	--	--	--

Las habilidades sociales que empiezan a ser visibles intervienen en las actitudes, valores, creencias, capacidades cognitivas y estilos de interacción de Camilo con su entorno, estas le ayudan a entablar adecuadas relaciones con pares y participar en diversos grupos sociales o académicos y buscar solución a los problemas.

Las habilidades sociales influyen en la percepción que el adolescente tiene de sí mismo, de los otros y de la sociedad y le permiten responder de manera segura a las exigencias del medio, así les permite apreciar lo que ellos tienen sus fortalezas y asumir sus propias decisiones.

Camilo, luego de participar en el programa:

“El ambiente en clase ha mejorado mucho. Al principio me costaba mucho seguir las órdenes de los profesores. He mejorado, me he tranquilizado. He entendido que debo aprobar el año, comprometerme con seguir las reglas, que me he pasado mucho con algunos profesores y compañeros [...]. Creo que el trabajo con Ariadna me ha ayudado a influir mejor. He conocido otros compañeros, me han ayudado, presto más atención a las asignaturas y las clases las siento más divertidas [...]. Aprendo más porque estoy más atento al profesor [...]. Las clases antes eran muy aburridas y ahora son divertidas [...]. En Ariadna hablamos de problemas que tenemos en el colegio y en la calle. Hacemos actividades sobre el respeto, la empatía, la tolerancia... a mí me sirve para mi vida. ¿Por qué? Hablamos de lo que se debe hacer y no se debe hacer, y luego, cuando se te presenta un problema en la calle, lo solucionas de otra manera. Por ejemplo, si me vuelve a pasar otra vez lo de la unidad (una situación de ofrecimiento de drogas), paso y me voy aunque se rían; me da igual”.

Desde el punto de vista de Ladd y Mize (1983) las habilidades sociales son las capacidades para organizar los aprendizajes y las experiencias hacia metas socialmente aceptadas. Según estos autores, las habilidades sociales están fuertemente ligadas al contexto cultural que influye en el

desarrollo del ser humano. De acuerdo a esto, se entiende que las habilidades sociales son un conjunto de comportamientos que el adolescente necesita para relacionarse de manera eficaz y satisfactoria con iguales o adultos, manteniendo relaciones positivas y capaces de afrontar las demandas de su entorno. En las verbalizaciones de Camilo se empiezan hacer evidentes habilidades sociales como contemplar otras perspectivas y toma de decisiones bien fundadas, también reconoce que son importantes para relacionarse asertivamente con otras personas, siendo reconocido no a la fuerza sino desde el respeto.

John es un joven que tiene rol de líder en el grupo y este es un lugar que disfruta, pues le permite tener poder y control de situaciones que usa para su beneficio, por ejemplo, en trabajos en grupo sus compañeros lo buscan para hacerse con él, pues es un joven arriesgado, simpático e inteligente, aunque muchas veces deje la mayor parte del trabajo académico para que otros lo hagan, a Jhon lo siguen buscando para hacer parte del equipo. Durante los años que ha estudiado en el colegio se ha visto involucrado en diferentes conflictos, sobre todo con la autoridad, se muestra desafiante y retador. En una oportunidad publica una foto personal de un compañero de grado 6° lo cual es clasificado en el colegio como falta grave por cyberbullying.

Tabla 15. Caso 6: John. Edad. 15 años Grado 9°

Antecedentes Significativos del Desarrollo	Fortalezas e intereses	Desafíos en sus relaciones sociales y en situaciones de resolución de conflictos	Aprendizajes
<p>Padres condescendientes. Ha sido expulsado de dos colegios por dificultades con profesores. Es un joven agresivo verbalmente y con dificultades para seguir las normas y reconocer el límite.</p> <p>Le cuesta dificultad reconocer cuando comete un error, se justifica sus acciones permanentemente.</p>	<p>Establece relaciones sociales con pares fácilmente. Es respetuoso con los adultos. Tiene facilidad para entablar una comunicación. Buen rendimiento escolar. Es un joven líder, tiende a convertirse en un modelo a seguir por sus compañeros.</p>	<p>Aprender a reconocer sus errores. Reconocer y aceptar la norma, las figuras de autoridad y el límite. Ser empático y solidario, considerado y respetuoso.</p>	<p>“Reconozco que he cometido errores y por esto he aceptado la ayuda que el colegio me ha ofrecido, estoy haciendo todo lo posible por mejorar, le agradezco mucho Ariadna me ha ayudado a mejorar en todo”</p>
<p>El joven reporta ausencia tanto del padre como de la madre, durante su infancia, dice que su niñez fue de soledad debido al trabajo que su papá y mamá desempeñan, son pastores de una iglesia cristiana. Es retador y desafiante. Tiene dificultades para el seguimiento de las normas y baja sujeción a la autoridad.</p>	<p>Tiene una familia que se preocupa por su bienestar y trata de contenerlo.</p>	<p>Seguimiento de normas y mayor control emocional.</p>	<p>“Durante el trabajo en Samaritanos de la calle, encontré niños a los que quería ayudar, estos niños se veían felices a pesar de todas las cosas que les faltaban, eso me impresionaba mucho” “he visto como mis decisiones buenas o malas pueden afectar a otras personas, ahora trato de ser más responsable con mis decisiones”.</p>

Percepción de John Esteban, antes de participar en el programa:

Entrevistadora: ¿Hay situaciones de falta de respeto o tolerancia en el colegio graves?

Jhon: Sí, más de una pelea por estas razones ya han pasado. Es que mi grupo es muy conflictivo. Algunos problemas se crean fuera del colegio pero se resuelven aquí, porque, claro, aquí nos juntamos todos.

Entrevistadora: ¿Qué hace el colegio para resolver estos conflictos?

Jhon: El colegio tiene Ariadna para enseñarnos a manejar los conflictos, hacer más tolerantes y respetuosos”.

John, después de participar en el programa:

Entrevistadora: ¿Cómo es la situación del grupo actualmente?

Jhon: “El trabajo del grupo está mucho mejor. Se hace más sencillo relacionarnos entre nosotros y estudiar, porque unos con otros nos podemos ayudar; en unas materias uno sabe más y ayuda al resto, y en otras al revés [...]

Entrevistadora: ¿Cómo te ha ayudado Ariadna a manejar los conflictos con el grupo?

Jhon: Participé de muchas sesiones en las cuales hacíamos talleres reflexivos y creo que eso me ayudaba a entender porque es importante escuchar a los otros, ponerse en sus zapatos y hacer un esfuerzo por entender su realidad, para mí personalmente, fue muy importante el trabajo con los niños de la fundación.

En relación a las habilidades trabajadas, los datos recogidos demuestran cómo los adolescentes logran ponerse en el lugar de otros, salir de sus propios intereses e interesarse por los ajenos, tener voz y crear sus propias herramientas para analizar situaciones. Estos extractos permiten observar cómo la habilidad empieza a desarrollarse en Jhon. Él reconoce que es capaz de ponerse en el lugar de los otros, de reflexionar sobre su comportamiento y proponer alternativas para mejorar sus respuestas al conflicto, con el desarrollo de habilidades sociales y actitudes la convivencia se torna pacífica, tranquila. Por su parte, los adolescentes comprenden que se puede convivir bajo normas explícitas o no (Aldana, 2006), comprenden que para desenvolverse eficazmente en el entorno escolar, tienen que ser hábiles en la comunicación y en el comportamiento social tanto con sus compañeros como con sus profesores.

Santiago se caracterizó por ser un adolescente perseverante, consciente de sus limitaciones a nivel social y afectivo. Ingresó a Ariadna por su dificultad para establecer relaciones equilibradas tanto con pares como con adultos. Con su participación en el programa ha logrado estar emocionalmente estable y sentirse motivado, aspecto que apalanca unas relaciones de amistad más tranquilas y conciliadoras. Según Robbins (1987), el conflicto es un problema en la percepción del sujeto, para Santiago el conflicto muchas veces era agrandado o disminuido de acuerdo a su

percepción y a las emociones que le genera, sin embargo, empezó a reconocer que aunque él no percibiera un conflicto, escuchar a las personas sobre cómo se sienten le permitían ponerse en el lugar de los otros y así crear alternativas para llegar acuerdos.

Tabla 16. Caso 3: Santiago Edad. 15 años Grado: 9

Antecedentes Significativos del Desarrollo	Fortalezas e intereses	Desafíos en sus relaciones sociales y en situaciones de resolución de conflictos	Aprendizajes
<p>El alumno asistió a un instituto especializado para niños con síndrome de Asperger hasta el 2007. Fue diagnosticado niño con Asperger a la edad de cuatro años. Ingresa al Liceo a partir de 5 de primaria, actualmente cursa grado noveno. Ingreso al CEIC a los cinco años, en donde recibió apoyo frente a la integración escolar y al mismo tiempo brindo la oportunidad de elaboración psicológica. Al llamarle la atención por alguna situación, las discusiones con él se tornan interminables, pues le cuesta trabajo por fin, “punto final”. Debido al acompañamiento que el departamento de psicológica ha hecho al caso, los profesores están en capacidad de reconocer la situación y ponerle ellos punto final a la discusión. Le cuesta trabajo sintetizar y en algunos casos abstraer, asiste a fonoaudiología para mejorar en el pensamiento abstracto.</p>	<p>Es un joven con excelentes capacidades intelectuales, con intereses variados y específicos. En las actividades propuestas por el maestro, por el grupo o propias logra encontrar soluciones prácticas, enriquecer la propuesta, realizar elaboraciones conceptuales, encontrar relaciones, objetivas entre los fenómenos y dar cuenta de ellos. Reconocer las figuras de autoridad, las jerarquías, acata órdenes y acepta las consecuencias asumiendo su responsabilidad del hecho.</p>	<p>Manejo del cuerpo y en el desarrollo de habilidades motoras finas. Le ha costado trabajo realizar intercambios o establece amistad en corto tiempo. Tiende abandonar las actividades físicas con el pretexto de “no poder”. Suele tener dificultades en sus relaciones sociales, siente que las personas que lo rodean no lo entienden y constantemente tiene experiencias de ser agredido por sus compañeros. Sobredimensiona el conflicto. En muchas oportunidades un conflicto lo desborda.</p>	<p>Con el apoyo del terapeuta la experiencia con Ariadna, le ha permitido enfrentar situaciones de convivencia escolar con normalidad trato de entender el punto de vista de otras personas. El terapeuta actualmente está trabajando con él, situaciones que debido a su estructura psíquica, le generan miedo y le hacen sentirse asustado, esto lo proyecta a los otros e inconscientemente hace que se enganche en esa dinámica. Carlos ha empezado a tener más consciencia de esa condición y se ayuda con estrategias que le permitan tranquilizarse y darse un tiempo para pensar lo que está viviendo. Comenta que él mismo ha aprendido a enfrentar sus problemas y a buscar soluciones para ellos. Siente que su relación con los compañeros de clase ha mejorado, ya se siente parte del grupo, siente que tiene un lugar.</p>

Teniendo en cuenta el diagnóstico clínico de Santiago, la orientación desde Ariadna consistió en hacer visibles las emociones y sentimientos no solo de él, sino también de sus compañeros. Se logró que él manifestara interés y motivación en el trabajo que se realiza en los talleres, valore el espacio y lo considere importante para mejorar las relaciones con sus compañeros. A partir de este trabajo, comenzó a incorporar prácticas de resolución de conflictos, comunicación y escucha asertiva a la vida cotidiana lo cual le permite responder de manera efectiva a los retos de la cotidianidad. Interiorizó lineamientos de convivencia y disciplina básicos para obtener un clima de aula favorecedor del aprendizaje, elementos que con dificultad integraba a sus relaciones, logró un mayor nivel de auto-consciencia relacionado con sus estados mentales y la manera como pueden limitar o potenciar su capacidad aprendizaje.

Conclusiones y recomendaciones

A continuación, se presentan las conclusiones del presente trabajo, las cuales dan respuesta a la pregunta de investigación y a los objetivos específicos planteados. Por ello, respecto al desarrollo de habilidades sociales y actitudes en casos de estudiantes que participaron del programa, los hallazgos encontrados y el análisis de cada uno de los casos sugieren abordar al adolescente como un ser capaz de desarrollar habilidades sociales y actitudes a través de la experiencias vividas. Así, en este trabajo se demostró que las habilidades sociales y las actitudes son posibles desarrollarlas y consolidarlas a través de un programa en el cual los estudiantes sean el centro del mismo.

Si bien es cierto que la familia es fundamental en el desarrollo de habilidades, la escuela es también responsable de apalancar este desarrollo. Una vez los estudiantes viven el proceso de Ariadna serán personas capaces de enfrentar un problema con creatividad, respeto por él mismo y por los otros, reflexivo y determinado para tomar las decisiones que considere beneficien a su entorno. Este adolescente será capaz de definir sus motivaciones, será creativo respecto a lo que debe resolver, es autónomo, tiene confianza y cree en él mismo.

Una estrategias que puede tener alto impacto es capacitar a los docentes para que identifiquen y diferenciar los tipos de conflicto y puedan intervenir asertivamente contemplando aspectos como: la etapa de desarrollo, el contexto en el que ocurren las faltas, otros. Esta capacitación debe ofrecer herramientas prácticas para prevenir y responder adecuadamente frente a un conflicto. Del mismo modo, tener en cuenta a los estudiantes es importante pero deben estar

acompañados de adultos expertos porque no dejan de ser jóvenes a travesados por las emociones que en la mayoría de los casos requiere ayudarlo a pensar que ser crítico y a evaluar objetivamente sus experiencias.

En relación a determinar cómo un programa de convivencia favorece el desarrollo de habilidades sociales y de actitudes en adolescentes, un programa escolar para la resolución y transformación del conflicto debe ser capaz de ofrecerle oportunidades al estudiante de creer en sí mismo y enseñarle a valorar su entorno social. Es necesario que, en ambientes de educación, quienes orientan las actividades de aprendizaje encaminadas a desarrollar las habilidades sociales y actitudes adquieran las destrezas y saberes sobre el significado y los alcances de estas habilidades, de tal manera que sus intervenciones promuevan mejores resultados en el aprendizaje de las mismas.

En definitiva, el alcance de la intervención del programa Ariadna está relacionado con el diseño de estrategias metodológicas y didácticas orientadas al desarrollo del sujeto y la capacidad que este tiene de buscarle soluciones a sus problemas y de su entorno. Frente a este aspecto, se concluye que es necesario que desde la planificación se vincule a los estudiantes, sean ellos quienes determinen, orientados por los especialistas (psicóloga y coordinadora), situaciones que trabajaran con el grupo las deben ser retadoras, motivantes, que les exija indagar, hacerse preguntas y sacar conclusiones.

En este mismo sentido, el contexto escolar es un escenario óptimo para el desarrollo de habilidades y actitudes, y la herramienta Ariadna en esencia posibilita su desarrollo dado que a través de sus elementos constitutivos logra desarrollar o consolidar en los jóvenes la capacidad

para evaluar su comportamiento y asumir posiciones más pensadas, reflexivas y empáticas. De acuerdo a la literatura revisada, las habilidades y actitudes pueden ser enseñadas (Michelson, Sugai, Wood y Kazdin, 1983), por esta razón una estrategia como Ariadna apoya el ejercicio democrático que en la escuela se lleva a cabo.

Los conflictos que se presentan en el Liceo son conflictos escolares comunes que en muchos casos, con jóvenes más reflexivos, respetuosos y tolerantes se pueden manejar. En el análisis de los casos, se encontró que la familia en algunos casos no presenta normas ni pone una disciplina clara y explícita, con lo cual los hijos muchas veces tienen una relación ambivalente con la ley, lo cual dificulta que los adolescentes crezcan valorando las experiencias que viven por más sencillas que sean, asumiendo responsabilidades y en muchos casos despreocupándose de cuidar a otros.

Las reflexiones que al final del proceso hacen los estudiantes muestran como el conflicto manejado correctamente da oportunidades para aprender sobre todo cuando la escuela cuenta con estrategias y herramientas para prevenirlos o transformarlos. Fue evidente el desarrollo de habilidades sociales como la capacidad de adoptar distintas perspectivas, solucionar problemas encontrando diferentes caminos, capacidad para reflexionar sobre sus acciones y el descubrimiento de que una decisión que tome tiene un impacto positivo o negativo sobre una situación particular

Las habilidades sociales y las actitudes son fundamentales para que los seres humanos se puedan integrar y adaptarse a los cambios en una sociedad. En relación a las habilidades trabajadas, los datos recogidos demuestran como los adolescentes logran ponerse en el lugar de otros, salir de sus propios intereses e interesarse por los ajenos, tener voz y crear sus propias herramientas para analizar situaciones. La empatía, por ejemplo, es una habilidad que como en los casos presentados

se puede desarrollar y consolidar de manera intencionada a través de un programa de convivencia escolar, diseñado para hacer explícito el aprendizaje de habilidades y actitudes ayudando a adolescentes con dificultades para autorregularse, ser compasivos y considerar otras perspectivas aunque sean distintas a las propias.

Por último, una recomendación para el diseño de programas como éste, es seguir explorando desde la escuela las múltiples posibilidades para hacer de los jóvenes transformadores del conflicto, diseñadores de estrategias de aprendizaje y creadores de oportunidades, el éxito de este programa es precisamente que está centrado en los estudiantes y son ellos los responsables del cambio. El diseño de programas no puede estar exclusivamente orientado a estudiantes generadores de conflicto, debería involucrar a los diferentes actores de la comunidad educativa y que enfocarse en influir en las dinámicas de grupo, en el clima de aula, en el clima escolar y en el clima familiar.

Referencias

- Appel, M.W. (1986). *Ideología y currículo*. Madrid, Akal, 1986.
- Carr, W. Y Kemmis, S. (1986). *Teoría crítica de la enseñanza. La investigación-acción en la formación del profesorado*. Barcelona, Martínez Roca.
- Chaux, E; Lleras, J; Velásquez, A. (2004) Competencias Ciudadanas de los Estándares al aula: Una propuesta de integración de las áreas académicas. Ediciones Uniandes.
- Conde, S. (2013). Estudio de la gestión de la convivencia escolar en centros de Educación Secundaria de Andalucía: una propuesta de evaluación basada en el Modelo EFQM. Universidad de Huelva.
- Cuevas, M; Hoyos, P; Ortiz, Y. (2009). Prevalencia de intimidación en dos instituciones educativas del departamento del Valle del Cauca. *Pensamiento Psicológico*, Vol. 6, N°13, 2009, pp. 153-172.
- Díaz, Aguado, M. J. (1998a). Prevenir la violencia desde la escuela. Programas desarrollados a partir de la investigación-acción. *Estudios de Juventud*, 42, 63-73.
- _____ (1996b). Programas de educación para la tolerancia y prevención de la violencia en los jóvenes. Cuatro volúmenes y dos vídeos. Madrid: Instituto de la Juventud, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- _____ (1994c). Todos iguales, todos diferentes. Programas para favorecer la integración de alumnos con necesidades educativas especiales.
- Dussel, I. Caruso, M. (2001) *La invención del aula*, Buenos Aires, Santillana.
- Duschatzky, S. (2002). *Chicos en Banda*. Editorial Paidós. Buenos Aires.
- Escorza, T. (2005-2006). Claves Identificativas de la Investigación Evaluativa: Análisis desde la Práctica. *Revista Contextos Educativos* 8-9, 179-199.
- Fernández, F.D., Pichardo, M.C. Y Arco, J. L. (2005). Diseño y aplicación de un programa piloto para la prevención del maltrato entre compañeros. *Revista Mexicana de Psicología*, Vol. (22)2, 375-384.
- Galtung, J. (2003). *Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Bilbao Edit. Bakeaz/Gernika Gogoratzuz.
- Jares, X. (1990). El tratamiento de la conflictividad en la institución escolar, en *VVAA. I Congreso Interuniversitario de Organización Escolar. Actas*, Barcelona, Áreas y Dptos. de Didáctica y O.E. de Cataluña.

Lacunza, A. González, N. (2011) Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. Fundamentos en Humanidades, Universidad Nacional de San Luis – Argentina. Año XII – Número I (23) pp. 159/182.

Ladd, W. G. y Mize, J. (1983). A cognitive-social learning model of social skill training. *Psychological Review*, 90, pp. 127-157.

Lederach, J. (1994). un marco englobador en la transformación de los conflictos sociales crónicos, Documento n° 12, biskaia, España: Gernika.

Lederach, J. (2010). Transformación de Conflictos. Ed. Icaria. Barcelona.

Michelson, L.; Sugai, D.P.; Wood, R.P. y Kazdin, A.E. (1983). *Social Skills Assessment and Training with Children*, Nueva York.

Organización del Bachillerato Internacional. (2010). La educación holística: una interpretación para los profesores de los programas del IB.

Personería de Cali. Recuperado el 11 de Abril de 2013, de <http://respaldo.personeriacali.gov.co/actualidad/noticias/593-casos-de-violencia-escolar-o-bullying-fue-el-tema-central-que-reunio-a-mas-700-estudiantes-de-la-ciudad-en-la-posesion-de-los-personeros-estudiantiles>

Plenum Press. (1894). Las habilidades sociales en la infancia. Evaluación y tratamiento, Barcelona: Martínez Roca, S.A.

ISSN 0123–1294 | Educ.Educ. Vol. 16. No. 3 | Septiembre-diciembre de 2013 | pp. 411-429.

Universidad de La Sabana | Facultad de Educación