

ARTÍCULO CIENTÍFICO

# Modelo de prácticas restaurativas para la resolución de conflictos de estudiantes de Décimo grado

## Model of restorative practices for conflict resolution for Tenth Grade Students

## Modelo de práticas restaurativas para resolução de conflitos para alunos do 10º ano

**DANIEL ORLANDO FONTALVO LÓPEZ**

*Licenciado en Ciencias sociales de la Universidad Politécnico Grancolombiano*

*Magister en innovación y tecnologías de la educación de la Universidad de El Bosque, Bogotá, Colombia*

*Institución Educativa Técnica Francisco Manzanera de Girardot, Girardot, Cundinamarca, Colombia*

*dfontalvol@unbosque.edu.co*

*<https://orcid.org/0009-0006-3297-0812>*

**YARY PATRICIA ARIAS MOSQUERA**

*Psicóloga de la Universidad Antonio Nariño*

*Especialista en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo de la universidad, Escuela Colombiana de Carreras Intermedias (ECCI), Bogotá, Colombia*

*Magister en innovación y tecnologías de la educación de la Universidad del Bosque, Bogotá, Colombia*

*ARL Colmena en Buenaventura, valle del cauca, Buenaventura, Colombia*

*yparias@unbosque.edu.co*

*<https://orcid.org/0009-0001-5654-589X>*

**INGRID JOHANNA RODRÍGUEZ GRANADOS**

*Licenciada en Español e Inglés por la Universidad Pedagógica Nacional*

*Magister en Lingüística Aplicada a la Enseñanza del Inglés por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá, Colombia*

*Core-Faculty de la Universidad El Bosque, Bogotá, Colombia*

*rodriguezingrid@unbosque.edu.co*

*<https://orcid.org/0000-0001-8121-4008>*

---

### Resumen

Esta investigación tiene como objetivo determinar el efecto de la aplicación de un modelo de prácticas restaurativas diseñado para hacer frente al fenómeno de los conflictos en los contextos escolares como una alternativa acorde con los diálogos de paz y opuesta al modelo de castigo. Los participantes fueron un grupo de 27 estudiantes de grado décimo y dos docentes de una institución educativa multiétnica ubicada en Buenaventura, Colombia. Se siguió un enfoque cualitativo de investigación acción teniendo como contexto un escenario educativo del sector público que ha evidenciado la presencia de conflictos entre los estudiantes, lo que a su vez alentó la intervención haciendo uso del modelo propuesto desde una mirada generativa e incluyente. Se utilizaron cuatro instrumentos de recolección de datos: grabaciones en audio y video de los encuentros, diarios de

campo de los investigadores, documentos generados por los participantes a partir de la experiencia y un cuestionario cualitativo dirigido a los docentes del grupo y los propios estudiantes para revisar sus percepciones. Finalmente, las conclusiones presentan el impacto generativo y transformativo del modelo en las relaciones de los estudiantes, creando un ambiente de tolerancia y buen trato a través de la escritura de mensajes, diálogo mediado y escucha activa y de la promoción del mutuo entendimiento y aclaración de diferencias haciendo uso de la expresión de sentimientos de manera empática, libre y honesta.

*Palabras clave:* Ambiente educacional, coexistencia pacífica, modelo educacional, restauración, solución de conflictos.

### **Abstract**

This research aims to determine the effect of applying a model of restorative practices designed to address the phenomenon of conflicts in school contexts as an alternative in line with peace dialogues and opposed to the punishment model. The participants were a group of 27 tenth grade students and two teachers from a multiethnic educational institution located in Buenaventura, Colombia. A qualitative action research approach was followed, having as a context a public educational scenario that has evidenced the presence of conflicts among students, which in turn encouraged the intervention using the proposed model from a generative and inclusive perspective. Four data collection instruments were used: audio and video recordings of the meetings, field diaries of the researchers, documents generated by the participants from the experience and a qualitative questionnaire addressed to the group's teachers and the students themselves to review their perceptions. Finally, the conclusions present the generative and transformative impact of the model on students' relationships, creating an environment of tolerance and good treatment through the writing of messages, mediated dialogue and active listening and the promotion of mutual understanding and clarification of differences by using the expression of feelings in an empathetic, free and honest way.

**Keywords:** *Educational environment, educational models, conflict resolution, peaceful coexistence, restoration.*

### **Resumo**

Esta pesquisa visa determinar o efeito da aplicação de um modelo de práticas restaurativas projetado para abordar o fenômeno dos conflitos em contextos escolares como uma alternativa alinhada com os diálogos de paz e oposta ao modelo de punição. Os participantes foram um grupo de 27 estudantes do décimo ano e dois professores de uma instituição educacional multiétnica localizada em Buenaventura, Colômbia. Seguiu-se uma abordagem de pesquisa-ação qualitativa, tendo como contexto um cenário educacional público que evidenciou a presença de conflitos entre os estudantes, o que incentivou a intervenção usando o modelo proposto a partir de uma perspectiva generativa e inclusiva. Foram utilizados quatro instrumentos de coleta de dados: gravações de áudio e vídeo das reuniões, diários de campo dos pesquisadores, documentos gerados pelos participantes a partir da experiência e um questionário qualitativo dirigido aos professores do grupo e aos próprios alunos para revisar suas percepções. Finalmente, as conclusões apresentam o impacto generativo e transformador do modelo nas relações dos estudantes, criando um ambiente de tolerância e bom tratamento por meio da escrita de mensagens, diálogo mediado e escuta ativa, e a promoção do entendimento mútuo e da clarificação das diferenças através da expressão de sentimentos de forma empática, livre e honesta.

*Palavras-chave:* ambiente educacional, convivência pacífica, modelo educacional, resolução de conflitos, restauração.

## Introducción

La resolución de conflictos es un tema de gran importancia que cobra vigencia especialmente en la actualidad, puesto que el país y las diferentes esferas de la sociedad que lo componen, tales como los contextos educativos, se han visto afectados por situaciones de violencia e intolerancia, que limitan la creación de alternativas pacíficas para su manejo. Es así que el surgimiento de prácticas restaurativas, como eje fundamental para la construcción de escenarios de diálogo y resolución de los conflictos, cobra vigencia no sólo ante la implementación de los acuerdos de paz establecidos por el gobierno y las diferentes entidades co-participantes, sino también en las dinámicas de las comunidades, incluyendo a las instituciones educativas.

En ese sentido, se hace necesario visibilizar el panorama actual en las aulas de clase, el cual se traduce en la problemática de esta investigación. Específicamente, este estudio hace referencia a la emergencia causada por las situaciones conflictivas en las instituciones educativas, las cuales aún son abordadas desde un modelo de castigo como alternativa para su resolución. De hecho, se puede sustentar que la aplicación del modelo punitivo en la resolución de conflictos ha desencadenado una serie de consecuencias limitantes en los estudiantes. Como Mccold y Wachtel (2003) lo describen, este modelo produce el estancamiento de las personas que viven el conflicto, puesto que se estigmatiza al ser humano, lo cual impide visibilizar alternativas para la comprensión y resolución de los conflictos. Como resultado, este modelo tan solo aporta más violencia, lo cual impide el desarrollo de prácticas restaurativas, alejándose de la construcción de escenarios de paz y reconciliación, como los propuestos en el marco de los acuerdos de paz en Colombia.

Es así que, esta investigación surge de la experiencia vivida en una institución educativa pública y multiétnica ubicada en el Distrito Especial de Buenaventura, en la región pacífica de Colombia; cuyos participantes fueron los estudiantes de décimo grado y dos de sus docentes. Previo a esta investigación, el equipo investigador aplicó un cuestionario con 16 preguntas para indagar sobre la manera en la cual los estudiantes de los diferentes grados de la institución educativa establecían sus relaciones interpersonales y cómo asumían la presencia del conflicto. Los resultados mostraron que la mayoría de los estudiantes reconocieron la presencia diaria de situaciones conflictivas en la institución educativa argumentando que la cau-

sa principal era la falta de respeto hacia las ideas del otro y las dificultades en la generación de escenarios de diálogo para su resolución, lo que ocasionaba más conflicto entre ellos.

De acuerdo con lo anterior, la pregunta que guía esta investigación es ¿Cuál es el efecto de la aplicación de un modelo de prácticas restaurativas como estrategia para la resolución de conflictos en un grupo de grado décimo de una institución educativa pública en la ciudad de Buenaventura, Colombia? Por lo tanto, el objetivo principal es determinar el efecto de la aplicación de este modelo de prácticas restaurativas como una alternativa acorde con los diálogos de paz, opuesta al modelo de castigo, para la resolución de conflictos del grupo anteriormente mencionado. Como objetivos específicos, se buscó identificar las características del tipo de conflicto que experimentan los estudiantes, determinar las decisiones que toman los estudiantes a partir de sus interacciones durante la implementación del modelo propuesto y describir las percepciones de los estudiantes y de sus docentes con respecto a esta práctica.

Como se mencionó anteriormente, este modelo se aleja de la perspectiva del castigo que sanciona y excluye a los estudiantes de su contexto de aprendizaje que apoya la solución de problemas desde la legitimación de la discriminación y validación de la vulneración de sus derechos (Ortiz-Mallegas et al., 2023). Es así que la presente investigación propone un nuevo modelo basado en un cambio de paradigma que favorece una mirada generativa humanizadora, desde donde los estudiantes y tutores construyen nuevas formas de establecer relaciones interpersonales en la diferencia, al tiempo que visibilizan habilidades socioemocionales, procesos de diálogo y conservación de vínculos configurados, lo cual promueve un entorno escolar pacífico y de crecimiento permanente desde el marco de la inclusión.

A la luz de lo expuesto, la implementación de este modelo de prácticas restaurativas puede aportar a la formación de adolescentes pioneros en la resolución de los conflictos de manera pacífica, capaces de generar y aplicar estrategias en su cotidianidad causando un efecto positivo en su contexto educativo, social y familiar. Asimismo, esta investigación puede generar aportes significativos en otros escenarios educativos, tanto a nivel nacional como internacional, desde donde se repliquen las estrategias de trabajo enfocadas en la identificación y resolución de situaciones conflictivas en las interacciones cotidianas y se promuevan

escenarios de convivencia desde procesos de diálogo y crecimiento individual y social.

Siguiendo con lo anterior, la temática de conflicto escolar y el uso de las prácticas restaurativas como estrategias para su resolución, alineada a los principios de la pedagogía para la paz, ha sido abordada por diferentes autores. Calderón Oyola (2015) realizó una investigación con estudiantes de bachillerato inmersos en conflictos escolares. A partir de una revisión exhaustiva, el autor propone una alternativa dialógica para el afrontamiento y resolución de las situaciones conflictivas de estos estudiantes. Los resultados mostraron que el uso de prácticas restaurativas disminuyó las estadísticas en cuanto a la presencia de conflictos del alumnado. También se observaron relaciones interpersonales alejadas de la violencia escolar, lo que redundó en una convivencia saludable entre esta población.

Por otro lado, Schmitz (2018) describe con claridad cómo la metodología del enfoque punitivo ha desfavorecido en el tiempo la construcción de alternativas de aprendizaje sobre los conflictos en el contexto educativo. El autor establece la necesidad de entender el concepto de práctica restaurativa como herramienta evolutiva y opuesta a una disciplina estrictamente punitiva. Así mismo, otra experiencia relacionada con estas prácticas tuvo lugar en un colegio de primaria en Medellín, Colombia (Galindo, 2019). El propósito de este ejercicio de investigación consistió en identificar estrategias pedagógicas para el abordaje del conflicto que la institución pudiera implementar, siendo partícipes tanto estudiantes como docentes. Esta investigación encontró la falta de una estrategia pedagógica clara en el manual de convivencia, así que se propuso implementar prácticas restaurativas que permitieran reconstruir alternativas sobre la forma como se comprendía y daba tratamiento al conflicto en dicha institución.

Igualmente, dentro de los trabajos realizados sobre afrontamiento de los conflictos se encuentra un estudio realizado por Orellana (2021), el cual tuvo como objetivo favorecer las relaciones pacíficas desde la resolución de los conflictos por medio de las prácticas restaurativas con estudiantes de grados primero y segundo en un colegio localizado en España. Los resultados demostraron la reducción de los conflictos en cada uno de los grupos a partir de una mayor cohesión de sus miembros, promoviendo relaciones. Los anteriores resultados de investigación han mostrado que el abordaje del enfoque

punitivo ante la presencia de situaciones conflictivas genera una réplica de los problemas, afectación en el rendimiento académico y estancamiento en la construcción de habilidades de resolución de problemas en las personas que han vivido el conflicto; ante tal panorama, las prácticas restaurativas han logrado el reconocimiento de estrategia para la resolución y reparación de los daños generados por el conflicto, garantizando un ambiente escolar y una convivencia saludable que fomenta el crecimiento personal permanente (Schmitz, 2018).

## Marco Teórico

El conflicto hace referencia a una situación de oposición o desacuerdo que se ha considerado como inherente al ser humano y a la convivencia por el cual las ciencias humanas han mostrado un gran interés de investigación. Este es considerado como una forma de generar procesos de comunicación propios de las interacciones humanas y puede favorecer elementos de aprendizaje para el crecimiento personal de quienes participan en él. Es por esto que el conflicto debe ser entendido desde una mirada generativa ante su emergencia, desde la cual los seres humanos hacen la lectura de una situación a partir de sus experiencias y sistema de creencias para la construcción de nuevos conocimientos. Sin embargo, en el contexto educativo, el manejo y resolución de los conflictos frecuentemente tiende a llevarse a cabo desde el enfoque punitivo. Esta manera de abordar el conflicto ha generado el estancamiento de las personas que viven en situaciones de confrontación, toda vez que este enfoque estigmatiza al ser humano desde aspectos negativos e impide la visibilidad de alternativas para la comprensión de este tipo de situaciones (Mccold y Wachtel, 2003; Altabas del Rio, 2021).

Es así que, el método punitivo tiende a excluir a los estudiantes dentro su contexto de aprendizaje, pues no enfatiza en la necesidad de abordar de manera clara el origen del conflicto y no busca establecer canales de comunicación, lo cual es imperante para una resolución asertiva del mismo. Por el contrario, este enfoque promueve la solución problemas a partir de la legitimación de la discriminación y validación de la vulneración de los derechos de los integrantes de la comunidad. Esto no resuelve generativamente los conflictos, por lo contrario, conlleva a decisiones poco formativas para los estudiantes (Ortiz-Mallegas et al., 2023), tales como la suspensión de las clases y en ocasiones, del contexto educativo de manera general y definitiva.

En ese sentido es importante considerar a González (2019), quien explica que el modelo punitivo sensibiliza de manera coercitiva y genera un camino para el abordaje de las situaciones conflictivas en la misma línea que ocurren, es decir, se convierte en un círculo que con el tiempo incrementa las posibilidades de la presencia del conflicto. Por lo tanto, este tipo de abordajes tienden a repercutir negativamente en las personas que participan del conflicto.

Un panorama aún más claro lo ofrece Cuartas (2019), quien explica que el modelo de castigo tiene un efecto completamente opuesto a los resultados que en un principio se desean. De esta manera, el uso del modelo punitivo puede generar con mayor probabilidad la presencia de alteraciones en la convivencia, problemas de comportamiento y dificultades en su autorregulación, lo cual se traduce directamente en la posibilidad de que los estudiantes participen o se vean inmersos en situaciones conflictivas.

Es importante mencionar que, desde hace más de 50 años, Colombia ha afrontado una situación de conflicto interno y las prácticas restaurativas han surgido como estrategia de resolución de este. El origen de estas prácticas en nuestro país tiene lugar en la justicia restaurativa, la cual nació en la década de los 70 con el fin de ofrecer un proceso de mediación entre las víctimas y victimarios que se encontraban en procesos penales (Schmitz, 2018). Fue así que, posteriormente, el campo de acción de las prácticas restaurativas se expandió hacia otras instancias de la sociedad, llegando a permear diferentes contextos tales como la escuela (Schmitz, 2018). Este tipo de prácticas ofrecen una mirada novedosa hacia el conflicto, pues promueven consecuencias diferentes al castigo y fomentan relaciones saludables de convivencia que permiten a los involucrados generar aprendizajes en pro de la resolución pacífica y compartida de este tipo de situaciones.

Siguiendo con lo anterior, el modelo de prácticas restaurativas hace referencia a un conjunto de diversas prácticas enfocadas en la identificación y resolución de los conflictos presentes en los seres humanos, garantizando procesos de reparación, no repetición y fortalecimiento de relaciones hacia una convivencia en paz. El modelo busca generar escenarios que propicien el diálogo y la libre manifestación de las emociones entre los seres humanos, a fin de reconocer la presencia de situaciones conflictivas y construir entre las personas involucradas alternativas para su resolución de manera pacífica y duradera (Katic et al., 2020).

Los pasos de este modelo inician con la identificación de la presencia de las situaciones conflictivas en el grupo poblacional, reconociendo lo ocurrido y el daño causado desde un escenario de la verdad e identificando a los autores de los hechos y las personas afectadas. Posteriormente se procede a generar espacios de resolución de los conflictos de manera pacífica y co-participativa desde diálogos generativos, para finalmente ejercer actos reparativos y garantizar la no repetición de las situaciones conflictivas (Katic et al., 2020).

Por lo tanto, las prácticas restaurativas son un proceso complejo emergente ante los resultados poco eficaces que ha generado la justicia punitiva, desde la cual se han abordado los problemas con perspectivas similares al ojo por ojo y diente por diente, lo cual no ha aportado una solución definitiva ni pacífica, sino por el contrario, ha dificultado aún más la construcción de alternativas eficaces para la solución de los conflictos (Hernández y Cruz, 2021).

Asimismo, se hace necesario hablar sobre la pedagogía para la paz, la cual se define como un proceso de adquisición de conocimientos, herramientas, habilidades y valores que permitan garantizar una convivencia en armonía con los seres humanos desde la no violencia. Esta se asume como forma de intervención de los conflictos y de promover relaciones interpersonales en constante crecimiento. De esta manera se busca construir una sociedad justa desde una educación para la esperanza, que logre la integración de la pedagogía para la paz involucrando igualmente al sistema educativo como un eje transversal que permite formar a los ciudadanos desde las cátedras para la paz. Es así que se crea un modelo educativo a través de diferentes metodologías como debates, escenarios de diálogo y conversaciones afectivas que promueven la sensibilización de la realidad actual y la construcción de una sociedad en armonía (CNMH, 2018).

De esta manera, la pedagogía para la paz plantea elementos y estrategias que se alejan radicalmente de la discriminación, la intolerancia, la violencia, el silencio y el olvido, aportando a la construcción de escenarios de paz y resolución de los conflictos, tales como la promoción saludable de relaciones interpersonales, el uso de la empatía como reconocimiento del otro en igualdad de condiciones, el respeto por la pluralidad, el abordaje de las situaciones conflictivas de forma asertiva y pacífica, la construcción de vínculos positivos con los seres humanos que lleven a un desarrollo mutuo, el afrontamiento de los desa-

fios que plantea la sociedad actual, y finalmente el compromiso que toda la población debe establecer al aceptarse como corresponsables de la construcción de escenarios de paz que permitan desaprender las relaciones de guerra (CNMH, 2018)

## Metodología

### Enfoque y Diseño de la Investigación

El presente es un estudio cualitativo en tanto que se genera en el marco de un contexto natural como lo es una institución educativa, desde la cual los investigadores centran su trabajo en los significados que emergen de las relaciones que entretengan los participantes, dando cuenta de sus realidades de acuerdo con los propósitos de la investigación (Maturrano, 2020; Creswell, 2012). Esto favorece la elaboración de nuevas formas de conocimiento que permiten la comprensión de la problemática que atañe al presente estudio. Así mismo, se implementó un diseño de investigación acción, comprendida como el estudio de diferentes situaciones o fenómenos dentro de un contexto social, con el propósito de identificar, comprender y plantear alternativas que permitan dar solución ante una problemática como lo es la necesidad de lograr la resolución de conflictos presentes en el contexto objeto (Hernández et al., 2014).

### Contexto y Población

En cuanto a la descripción general del contexto de investigación, este hace referencia a una institución educativa pública y multiétnica ubicada en Buenaventura, Colombia y creada en el año 1943. Esta enfatiza en los principios de inclusión y democracia participativa y su misión está enfocada en promover la formación integral de ciudadanos críticos, analíticos y propositivos para que a partir de la gestación de un espíritu científico y el uso de las tecnologías, logren el desarrollo de sus competencias.

En cuanto a la caracterización de la población, esta consistió de 27 estudiantes adolescentes, 14 hombres y 13 mujeres y dos docentes. Los estudiantes tienen un promedio de edad de 15 años y mayormente pertenecientes a la región pacífica. Del total de la población, el 55% conviven con sus padres y con sus hermanos, el 30% conviven únicamente con sus padres, y el 2% de la población conviven con otros miembros de la familia, tales como tíos, tías, primos o abuelos. Es importante mencionar que ninguno de

los estudiantes participantes de esta investigación presenta algún nivel de discapacidad física o mental. Adicionalmente, los dos docentes participantes son profesionales licenciados nombrados por la Secretaría de Educación, tienen un promedio de 10 años laborando en la institución y son los encargados de las asignaturas de ciencias naturales y matemáticas.

### Instrumentos de Recolección de Datos

Para esta investigación se utilizaron cuatro instrumentos de recolección de datos: grabaciones en audio y video, las cuales se llevaron a cabo en los momentos de aplicación del modelo propuesto; diarios de campo de los investigadores, los cuales permitieron tener una visión más profunda y clara las realidades y situaciones que surgieron durante la implementación; documentos de los participantes, por medio de los cuales expresaron sus reflexiones acerca de las situaciones vividas y sus relaciones entre compañeros de manera escrita y gráfica a lo largo de la implementación del modelo; y por último, un cuestionario cualitativo que fue suministrado a los docentes y a los estudiantes, con dos y cuatro preguntas respectivamente, acerca de sus percepciones sobre el modelo propuesto para constatar el efecto de la implementación del ciclo final.

### Consideraciones Éticas

En el trabajo de investigación se han considerado los criterios éticos de acuerdo con la resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud, favoreciendo la dignidad de las personas, su protección, el respeto y la confidencialidad de la información. Se tiene en cuenta dicha resolución en tanto que los participantes recibieron un trato desde el respeto a su dignidad, su bienestar y la protección de sus derechos. Igualmente se protegió la privacidad de su información personal. Para los intereses de la presente investigación se contó con el consentimiento informado escrito de los padres para realizar las intervenciones, así como de los docentes. Con esto se garantizó que el proceso de investigación estuviese libre de todo riesgo biológico, físico o psicológico para los participantes.

### Implementación Pedagógica

La implementación pedagógica propuesta consiste en la aplicación de un modelo de prácticas restaurativas que corresponde a la comprensión de la teoría aplicada en el contexto escolar anteriormente descrito. Su objetivo está enfocado en el afrontamiento y re-

solución pacífica de las situaciones conflictivas de las que hacen parte los estudiantes, desde escenarios de diálogo abierto e inclusión social que garanticen el bienestar de todos. Por lo tanto, este modelo aporta significativamente a la construcción de un capital social participativo y libre de violencia (Schmitz, 2018). Es así que el ciclo del modelo de prácticas restaurativas para la resolución de conflictos propuesto en este estudio se compone de seis pasos explicados a continuación.

Primero, los mediadores, en este caso los investigadores, inician la actividad preguntando a los estudiantes implicados acerca del conflicto vivido en el colegio que les ha convocado. Para esto, se utiliza un objeto significativo o tótem, que los estudiantes rotan entre ellos para dar la palabra a sus compañeros. Luego, se propone que cada estudiante lleve a cabo un proceso de liberación de los conflictos vividos por medio de la escritura de algunas ideas en pequeños papeles, seguidos de la narración oral de las situaciones. Es posible que algunos estudiantes jamás hayan contado lo vivido; por lo tanto, por medio de este ejercicio, se busca abrir un espacio donde los estudiantes puedan hacer sus descargos y, al mismo tiempo, puedan generar sentimientos de alivio y tranquilidad al entender lo que realmente ocurrió.

Un segundo paso es explicarle el objetivo del modelo e invitar a los estudiantes a reflexionar sobre cómo han vivido la situación conflictiva. Esto tiene como objetivo identificar la manera en la que esta situación ha permeado la vida de cada uno de ellos, incluyendo sus relaciones, su convivencia y sus decisiones, entre otros aspectos. Los estudiantes son motivados a hablar abiertamente, sin temor a represalias, debido a conductas que hayan surgido durante el conflicto, lo que les permite sincerarse, aceptar sus errores y dar a conocer diferentes maneras en las que han sido afectados, ya sea emocional o físicamente.

Tercero, se genera un espacio de total validación sobre las historias narradas que permite recoger los sentimientos generados por la situación conflictiva. Esto implica una escucha activa que permita determinar el nivel de afectación que les ha dejado la vivencia de estas situaciones a partir del reconocimiento de cada uno de los sentimientos emergentes, tales como dolor, tristeza, melancolía, culpa, rencor, decepción, frustración, fracaso, deslealtad, rabia, miedo, etc. Luego, se aclara que los conflictos son parte de las relaciones humanas y al mismo tiempo se enfatiza en la oportunidad permanente para su resolución.

En un cuarto paso, se comparten estrategias de resolución de conflictos, tales como la escucha, el diálogo y la buena actitud, para luego hacer una lluvia de ideas a partir de la pregunta: ¿qué les gustaría hacer para reparar el daño que el conflicto ha dejado? Se propone entonces la creación de un escenario final que permita legitimar el dolor vivido y a su vez que favorezca la propuesta de actos reparativos. Es así que, se invita a los estudiantes a pensar en el otro con empatía y respeto para generar una propuesta de acción de desagravio, de acuerdo con su edad y posibilidades. Esto permite la transformación de la relación de los implicados y por ende repercute en la convivencia positiva de todo el grupo de estudiantes.

Quinto, se abre un espacio de diálogo en el cual los participantes hablan sobre el dolor propio y del otro ante el conflicto vivido, dando paso a un momento en el que cada estudiante lleva a cabo un acto de reparación. Para esto se puede proponer la redacción de mensajes de manera anónima o directa, que incluyen declaraciones acerca del conflicto y también expresiones de tolerancia, afecto, resiliencia y optimismo. El mensaje puede estar acompañado de un elemento simbólico, tal como una manualidad o incluso, una curita o banda sanitaria adhesiva para sellar el mensaje escrito, que representa una sutura o alivio para las heridas abiertas y, al tiempo, permite dar comienzo a una nueva etapa en la relación de los estudiantes.

Por último, después de leer los mensajes, los estudiantes implicados construyen algunos acuerdos a manera de pacto, el cual garantiza la no repetición de las situaciones conflictivas por las que cada estudiante ha pasado en el contexto educativo. Este pacto tiene su base en el diálogo sincero y requiere de un moderador, quien fue el investigador en este caso, para la escucha y sistematización de las ideas propuestas; luego este las retoma para generar una versión final de los compromisos a seguir que garanticen un cambio de actitud y comportamiento en pro de una coexistencia pacífica. El pacto se sella con la aceptación de los elementos simbólicos que se generaron en el anterior paso y se promueve el perdón. Se concluye dialogando sobre el impacto que ha tenido la actividad y lo que los participantes esperan que ocurra en el futuro próximo de su realidad diaria.

Para esta investigación, este ciclo se implementó en dos ocasiones. La primera correspondió a una situación de emergencia que surgió entre dos de los participantes; por lo tanto, uno de los investigadores, quien previamente había socializado la propuesta

de implementación con las directivas del colegio y quien luego solicitó los permisos y los consentimientos informados, fue convocado para que actuara como mediador y aplicara el modelo. Luego de observar y reflexionar sobre el proceso de esta primera experiencia, se llevó a cabo un proceso de ajuste del modelo para que pudiese ser aplicado al grupo completo; los estudiantes serían alentados a reflexionar y hablar en conjunto para luego generar los mensajes a los compañeros que ellos desearan. Finalmente los estudiantes formarían grupos pequeños para que pudieran proponer compromisos y establecer los acuerdos pertinentes para conseguir la armonía que se necesitaba.

Seguidamente se propuso la implementación del ciclo del modelo de prácticas restaurativas (Figura 1), con todos los miembros del curso de décimo grado para poder abordar algunos conflictos que estaban perjudicando la convivencia del curso y que salieron a la luz durante la primera implementación. Luego de esta intervención, se revisaron los resultados observados teniendo en cuenta las actividades realizadas con los estudiantes.

### Metodología de análisis

Como metodología de análisis se implementó un proceso denominado triangulación, el cual se refiere

a la convergencia de los diferentes instrumentos de recolección de información que se han utilizado en el presente estudio, con el fin de incrementar la credibilidad y validez de los datos recogidos y, por lo tanto, de los resultados obtenidos (Noble y Heale, 2019; Benavides y Gómez, 2005). La aplicación del proceso de triangulación permite disminuir las posibilidades de sesgo o vicio en el análisis de la información que se realizó desde los referentes teóricos y conceptuales que fundamentan la presente investigación. De la misma manera, se hizo uso de los principios del análisis temático para identificar patrones y temas y, a partir de estos, poder generar categorías que fueron claramente descritas e interpretar los resultados para llegar a las correspondientes conclusiones (Kiger y Varpio, 2020). La Tabla 1 relaciona los datos recogidos y el código asignado a cada uno de ellos.

TABLA 1. CODIFICACIÓN DE DATOS RECOGIDOS

Estudiantes	Est1, Est2...
Profesores	Prof1 - Prof2
Documentos de los estudiantes	D1 - D17
Notas de campo	NC 1 - NC 2
Transcripciones	Trans1 - Trans2
Cuestionarios de docentes	CD1 - CD2
Cuestionarios de estudiantes	CE1 - CE2
Ciclos	C1 - C2

Nota. Abreviaturas correspondientes a los códigos usados para sistematizar los datos recogidos. Elaboración propia



FIGURA 1. CICLO DEL MODELO DE PRÁCTICAS RESTAURATIVAS.

Nota. Pasos que componen el modelo de prácticas restaurativas propuesto. Elaboración propia.

## Discusión

El proceso de análisis para la presente investigación nos permitió transitar por cada una de las categorías de análisis construidas. Estas son *Caracterización del Conflicto*, *Decisiones y apuestas a la paz* y *Percepciones y Reflexiones sobre la aplicabilidad del modelo* (Figura 2). A continuación, presentamos una descripción profunda de las mismas.

### Caracterización del conflicto

Para iniciar, es importante dar cuenta de las causas de los conflictos que se presentan en la comunidad estudiantil, pues esto nos permite identificar las situaciones que dan inicio a problemáticas potencialmente críticas. Así mismo, su entendimiento puede dar información valiosa para tratar estas situaciones en fases iniciales y evitar que se magnifiquen. Por lo tanto, la primera causa tiene que ver con la falta de estrategias y espacios para la resolución de diferencias simples que se dan en el día a día del contexto escolar. Cuando los estudiantes no cuentan con estas estrategias, sus discusiones o malentendidos no se resuelven en el momento en el que se presentan. Por ello, surgen situaciones tales como la falta de voluntad para la solución entre las partes; así mismo, los estudiantes pueden sentirse en desventaja, pueden no saber cómo iniciar el diálogo o simplemente, no logran encontrar el espacio adecuado para hacerlo. Estas situaciones tienden a generar nuevas reacciones que pueden empeorar las relaciones interpersonales y sumarse al surgimiento de nuevos conflictos. Esto se evidenció durante el primer ciclo de la implementación una vez las participantes narraron las dificultades que habían surgido entre ellas; luego los datos se corroboraron en el segundo ciclo cuando el grupo en pleno narró y reflexionó sobre los conflictos que se presentaban entre ellos (primer y segundo paso del ciclo).

Es posible observar la presencia de conflictos ante diferencias observadas entre los estudiantes, o por problemas no resueltos entre ellos, los cuales se retoman ante la presencia de un nuevo conflicto (NC1-C1).

*Tuve una vez un conflicto con las compañeras por diferentes razones (D4-C2)*

Asimismo, otra causa común tiene que ver con las actitudes displicentes de los estudiantes, las cuales hacen que el conflicto tienda a empeorar. Estas actitudes a menudo hacen que las situaciones problemáticas parezcan magnificadas a los ojos de los estudiantes

que las viven y de aquellos que han sido testigos de estas. Las múltiples percepciones y los comentarios negativos y poco solidarios sesgan la visión de los estudiantes directamente implicados en el conflicto, lo cual hace que vean agresiones que pueden no existir o no ser tan serias. En el primer ciclo, estas actitudes no fueron tan visibles; sin embargo, en el segundo ciclo, los participantes plasmaron percepciones y actitudes displicentes en los mensajes que redactaron, permitiendo así evidenciar esta causa.

*Son a veces insoportables conmigo (D5-C2).*

*Te crees la última Coca-Cola (D8-C2).*

*Es una persona creída, no es nada agradable (D17-C2).*

Por otro lado, la característica más significativa del conflicto se relaciona con la falta de comunicación asertiva entre la comunidad estudiantil. Los estudiantes tienden a no saber expresarse con confianza y claridad; por el contrario, la interacción que surge ante una situación de conflicto tiende a tener una alta carga negativa y poco objetiva que demuestra poco manejo de las emociones y poca disposición para comprender al otro y ponerse en su lugar. Esto demuestra bajos niveles de tolerancia y empatía y poca o no escucha activa, lo que empeora la situación (Velásquez, 2023). Es así como durante el primer ciclo se pudo identificar claramente que la problemática consistía en la dificultad que tenían para interactuar, pues, aunque existía un lazo de amistad, la manera en que se expresaban era conflictiva.

*(Esto) radica en la intolerancia de algunos estudiantes y ausencia de escucha entre ellos (NC1-C1).*

*Me cae bien, pero a veces hace o dice cosas que me hacen odiarlo (D1-C1).*

*Nos hablábamos mal entre nosotras (D4-C2)*

Siguiendo con lo anterior, otras características del conflicto que evoluciona a partir de la falta de comunicación asertiva son la agresión verbal y las acciones que enfadan o hieren. Este tipo de interacciones que inicialmente demuestran desconfianza y falta de claridad, se transforman en un intercambio de mensajes que incluyen lenguaje fuerte, como palabras soeces e hirientes, además de comportamientos displicentes que cumplen una función despectiva y humillante.

A veces trata mal a sus compañeras (D2-C1).

Siento que mis compañeros no se miden al momento de decir palabras fuertes y se les nota la rabia con la que nos dicen esas cosas. (D2-C1).

El uso de palabras fuertes hacia otro compañero es otra forma de agresión observada (NC2-C2).

Luego de este tipo de ataque, se presenta una agresión tipo pasiva que no permite el reconocimiento del otro. Esta agresión busca anular al compañero, hablando mal de él con los demás o ignorándolo con el objetivo de privarlo del contacto con subgrupos o el grupo de la clase en general. Esta agresión, conocida como aislamiento social post-conflicto, es un factor muy importante por identificar, pues puede generar consecuencias a nivel físico y psicosocial, tales como bajos niveles de autoestima y motivación (Velásquez, 2023) y cuadros de tristeza, ansiedad, depresión y estrés, afectando la capacidad de socializar, causando daños en el sistema digestivo y nervioso del estudiante aislado, e inclusive, generar deseos de hacerse daño (Brandt et al., 2022). Esto se hizo más evidente en el segundo ciclo cuando los estudiantes describieron las situaciones por las que atravesaban.

Esa persona habla de mi a mis espaldas (D2-C1)

Hacíamos como si nada pasara entre nosotras. (D4-C2)

Me quitó el habla y jamás le importó (D15-C2).

Por último, se identificaron dos aspectos que tienden a empeorar el conflicto entre los participantes de este estudio; esos son la discriminación y racismo. Durante el segundo ciclo, varios de los participantes de este estudio demostraron sentimientos de rechazo y discriminación ante la orientación sexual de sus compañeros, su apariencia física y su tipo de personalidad. Así mismo, algunos estudiantes se refirieron a sus compañeros de manera despectiva por hacer parte de un grupo étnico. Además de alimentar el conflicto entre ellos, estas reacciones demuestran un bajo nivel de habilidades sociales imperantes para una sana convivencia, lo que da paso a la generación de estereotipos, deserción escolar e inclusive problemas de salud mental (Sánchez-Herrero et al., 2013), como los anteriormente mencionados, que pueden afectar al estudiantado de manera física y emocional, e inclusive poner en riesgo su vida.

Por su físico y su personalidad gay me caes mal (D9-C2)

Dizque no te gustan los negros, me disgusta esa actitud (D10-C2)

Una vez se caracterizó el conflicto, los participantes generaron un diálogo asertivo cuyo objetivo fue proponer soluciones y tomar decisiones que los acercaran a una convivencia pacífica, como es explicado en la siguiente categoría.

### Decisiones y apuestas a la paz

A lo largo de la implementación del modelo de prácticas restaurativas en el grupo de estudiantes de décimo grado, se buscó generar un diálogo respetuoso y proactivo que diera lugar a la toma de decisiones que apuntarían a una coexistencia pacífica. Es así que luego de leer los mensajes que se escribieron entre compañeros y a partir de las interlocuciones que tuvieron lugar, se identificaron propuestas que apuntaban hacia, primero, generar una escucha activa, cuya ausencia era la característica principal del conflicto y segundo, hacia la construcción de un ambiente más tolerante y empático. Muestra de ello fueron las intervenciones de varios estudiantes, sobre todo en la reunión grupal; los estudiantes expresaron sus ideas y retomaron los mensajes escritos para sugerir lo que se debería hacer para solucionar los conflictos.

Dejen la bulla y escuchen (Trans2-C2).

Escuchemos primero y luego miramos de cual forma le damos solución a los problemas (Trans2-C2).

Lo que yo escribí fue que el conflicto se puede resolver dialogando y con una buena acción (Trans2-C2).

Uno puede resolver un conflicto ...dialogar y a veces, aunque la persona no tenga toda la razón, dársela para no seguir (el) conflicto y arreglarlo (Trans2-C2).

Un conflicto se soluciona expresando los puntos de vista y dejando la agresión (Trans2-C2).

Se han tomado decisiones que tienen que ver con la generación de acuerdos de escucha para prevenir la emergencia de conflictos. (NC2-C2)

*Yo les pido a todos que cambien y que sean así como (...) una persona tranquila y que no le gustan los problemas (trans2-C2).*

*Profe, también hay que hablar sobre el racismo porque eso si hay que dejarlo (trans2-C2).*

*También no sabemos respetar la esencia de los demás ... (no solo a los otros) también tengo que señalarme yo (trans2-C2).*

De esta manera, se pudo evidenciar la disposición para tomar decisiones que permitieran también la generación de acuerdos para prevenir la emergencia de conflictos y reparar el daño causado, por ejemplo, haciendo buenas acciones y dejando la agresión. Es así que, estas decisiones deberían dar paso a la construcción de relaciones interpersonales positivas que puedan generar una convivencia sana garante del bienestar y la tranquilidad de todos los compañeros. Estas son condiciones fundamentales en los contextos educativos (García et al., 2019).

Siguiendo con lo anterior, la implementación del modelo motivó la expresión de sentimientos que frecuentemente callan u ocultan los estudiantes. La posibilidad de dialogar y escribir mensajes directos o anónimos con la ayuda de un mediador permitió develar estos sentimientos y ver un cambio de actitud que permitió el restablecimiento de relaciones interpersonales desde el respeto, independientemente de sus personalidades, orientación sexual o grupo racial entre otras características. De acuerdo con Toro (2020), este tipo de reacciones promueve nuevas formas de pensar, sentir y actuar.

*A veces da tristeza y rabia saber que el grupo se trata de esta manera, pero entre todos podemos solucionarlo (D5)*

*Ya no siento odio hacia ti amo a mis compañeros (D8)*

*Los quiero mucho a todos (D14)*

*A pesar de todo la quiero (D16)*

*Besos para todos mis compañeros (trans2).*

Al inicio se observaron algunos sentimientos de rabia, desesperanza y frustración entre algunos estudiantes por las vivencias que se recuerdan sucedieron entre ellos, sin embargo, con el paso del tiempo se observaron sentimientos de tranquilidad, gratitud, un poco de bienestar y esperanza por la posibilidad de cons-

truir unas relaciones individuales y grupales que favorecen un crecimiento entre ellos (NC2-C2).

De este modo, el diálogo que tuvo lugar después de caracterizar el conflicto permitió formular propuestas hacia la escucha asertiva, la toma de decisiones en pro de la armonía del grupo y el compartir de sentimientos que solían estar ocultos. De acuerdo con Goleman (2018), estas propuestas aportan a la inteligencia emocional de los estudiantes, quienes pueden avanzar hacia su autoconocimiento y autocontrol gestionando sus emociones, lo cual resulta en una mayor empatía y el desarrollo de más y mejores habilidades sociales, tales como la resolución de conflictos y el trabajo en equipo. Luego de esto se recogieron las percepciones acerca de la aplicación del modelo propuesto, como lo describe la siguiente categoría.

## Percepciones y reflexiones sobre la aplicabilidad del modelo

Luego de implementar dos veces el ciclo del modelo propuesto, se aplicó un cuestionario cualitativo corto para recoger las percepciones que tanto estudiantes como docentes tenían acerca de este. Sus respuestas dieron a conocer el agrado que les produjo generar un diálogo lejano del castigo que les permitiera participar en igualdad de condiciones y de manera incluyente. Estas percepciones se alinean con las ideas de Esquivel (2020), quien explica que las prácticas restaurativas son importantes para que los estudiantes puedan participar igualitariamente en la resolución de conflictos y para los docentes, debido a la oportunidad que estas prácticas brindan para escuchar y entender las ideas y sentimientos del estudiantado.

*Estuvo muy genial como arreglamos los conflictos (Cuest1-Est1).*

*Pues bien, me desahogué un poco y me divertí un poco (Cuest1-Est10).*

*Una experiencia muy buena y me ha servido en el día a día (Cuest1-Est13).*

*Fue muy buena porque expresé todo (Cuest1-Est16).*

*Me pareció bien, me sentí bien y me gustó mucho (Cuest1-Est16).*

*Muy positivo. (Cuest2, Prof1)*

De la misma manera, se encontraron percepciones positivas con respecto al impacto de las prácticas. Se observó que la aplicación del modelo permitió generar aprendizajes significativos y necesarios para la resolución pacífica de los conflictos y el mantenimiento de las relaciones sociales y la sana convivencia. Al mismo tiempo, se evidenció el deseo por transformar las interacciones entre compañeros para propender por la reconstrucción del tejido social y el mejoramiento de las relaciones interpersonales allí configuradas, lo cual según Téllez (2010) y Arrieta et al. (2017), aporta a la salud mental, desarrolla el sentido de pertenencia y aporta al desarrollo personal y social a partir de principios como la libertad, la equidad y la diversidad, entre otras muchas ventajas.

*Fue muy buena, ya que me ayudó a entender más sobre los conflictos que se generan diariamente en el colegio (Cuest1-Est3)*

*Primero que todo, me sentí bien y pude aprender muchas cosas como a expresarme con mis compañeros y no crear de conflicto (Cuest1-Est6)*

*Fue una gran experiencia ya que me aclaró cómo es la forma más pacífica de resolver un conflicto (Quest1-Est12).*

Algunas respuestas incluso incluyeron ejemplos de cómo los estudiantes habían empezado a poner en marcha las estrategias compartidas durante la implementación. Esto incluyó actos propios de una cultura de paz que pueden facilitar la manera de tratar las problemáticas que surgen a diario.

*Pude hablar con mi amiga, nos sentamos a dialogar e hicimos un acuerdo, que cada cosa que sentimos, llamamos a la persona y se lo decimos con respeto (Cuest.1-Est1).*

*Porque ahora hay más respeto entre nosotros los compañeros de clases y no se presenta casi bullying entre nosotros (Cuest1-Est4).*

*(Ahora) podemos hablar entre dos y expresarnos de lo que sentimos mutuamente (Cuest1-Est6).*

Asimismo, se indagó por la percepción de los docentes con respecto a los resultados posteriores a la implementación del modelo. Sus respuestas demostraron un alto interés por la aplicación del mismo, argumentando su contribución al grupo debido a la armonía que se vivía en el salón, lo cual repercutió en

la mejora de los resultados académicos del periodo escolar y el bienestar convivencial del grupo.

Se observa mayor empoderamiento de los estudiantes en su rol de responsabilidad, compromiso con las clases y el comportamiento positivo (Cuest2-Prof1).

Se ha podido observar que las prácticas aplicadas con los estudiantes en el proceso educativo muestran una mejoría con lo que respecta a convivencia, la paz y la armonía (Cuest2-Prof2).

Es más, las ideas compartidas por medio de las respuestas al cuestionario nos permitieron notar que la aplicación del modelo logró cambiar el ambiente inicial caracterizado por la hostilidad entre los estudiantes, por uno mayormente de empatía, respeto, tolerancia e inclusión. Se reconstruyeron vínculos de amistad y compañerismo que han permitido empezar a narrar relaciones de convivencia pacífica desde metáforas generativas y participativas reconociendo a cada estudiante como miembro activo de la comunidad capaz de tomar acciones en pro del bienestar personal y grupal. Esto puede aportar a un entorno educativo con menos presencia de conflictos y mayores aprendizajes para el afrontamiento ante la emergencia de situaciones conflictivas.

*Bien, nos llevamos mucho mejor ahora porque pudimos hablar y arreglar nuestras diferencias (Cuest1-Est1).*

*Pues no tengo conflicto con ninguno de ellos, pero ahora nos ayudamos mejor y nos comprendemos (Quest1-Est6).*

*Muy buen, trato de ser una compañera muy amable y estar con ella (Quest1-Est10).*

*Con mis compañeros es todo bien, nos tratamos como personas civilizadas (Quest1-Est14).*

Por último, uno de los docentes resaltó la necesidad de seguir aplicando el modelo no solo con los niños en el entorno escolar, sino también en los contextos familiares. Esto da a entender que la aplicabilidad del modelo propuesto trasciende los límites de la escuela y permea los hogares de los estudiantes, donde también se debe dar un tipo de transformación hacia el diálogo, la comprensión y el no uso del castigo, mejorando las relaciones intrafamiliares y aportando a la reducción de niveles de estrés en estos contextos (Schmitz, 2018).

Es necesario para contribuir con el mejoramiento tanto académico como socialmente. Es importante continuar con esta aplicación dentro y fuera del aula de clase y además hacerlo también con la familia (Cuest2-Prof2).

### Conclusiones

Esta investigación se centró en determinar el efecto de la aplicación de un modelo de prácticas restaurativas, opuesto al modelo de castigo, que permitiera la transformación de las relaciones entre los estudiantes de décimo grado en un colegio público de la ciudad de Buenaventura, Colombia.

Por lo tanto, un efecto importante que tuvo la implementación del modelo de prácticas restaurativas propuesto fue poder generar un espacio en el que se promovió la narración libre y honesta de las situaciones, emociones y percepciones de los estudiantes. Esto permitió caracterizar de manera clara y profunda al conflicto como producto propio de las relaciones interpersonales entre la población de este estudio. Se pudo establecer que los conflictos mayores surgen como consecuencia de la falta de estrategias para poder resolver situaciones simples del día a día, las que tienden a sumarse para convertirse en conflictos más serios. Otra causa pueden ser las actitudes displicentes de los estudiantes, las cuales pueden alentar y

magnificar los malentendidos y los desacuerdos entre pares.

Asimismo, una vez las diferencias simples escalan a verdaderos conflictos; estos se caracterizan por la falta de comunicación asertiva, carente de claridad, confianza y escucha activa. Seguidamente, esto conlleva a la agresión verbal que incluye un lenguaje soez y displicente y que tiende luego a generar el aislamiento de algunos estudiantes implicados. Por otra parte, el conflicto tiende a empeorar cuando se presenta discriminación ante las diferentes orientaciones sexuales de los estudiantes, su apariencia física, su personalidad e inclusive, su grupo étnico, lo cual puede tener graves implicaciones a nivel físico y emocional, llegando a poner en riesgo la vida de los estudiantes.

Seguidamente, a partir de la escritura de mensajes, del diálogo mediado y de la escucha activa, la aplicación del modelo propuesto dio paso a un ambiente de tolerancia propicio para la recuperación del buen trato, desde una perspectiva generativa y de respeto. Se propusieron estrategias que procuran el mutuo entendimiento y la aclaración de las diferencias que pudieran surgir. Además, se expresaron sentimientos de cariño de manera libre y honesta, contrarios a la violencia que habían experimentado anteriormente.

Por último, las percepciones de estudiantes y docen-

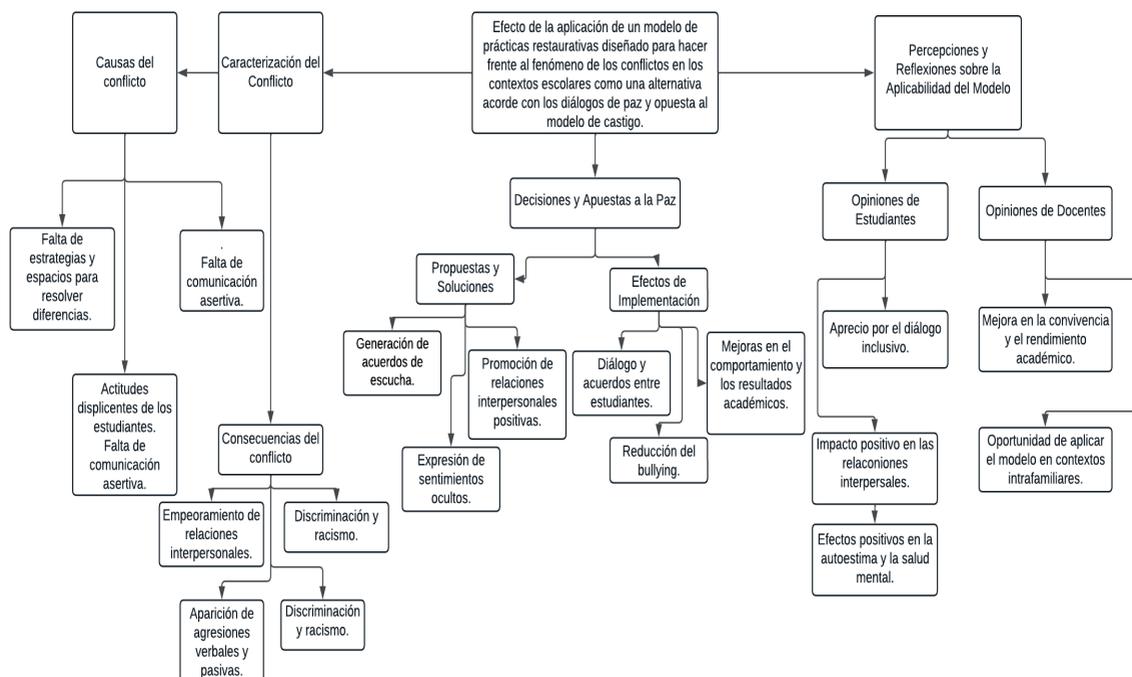


FIGURA 2. MAPA CONCEPTUAL DE LAS CATEGORÍAS ENCONTRADAS. NOTA. ELABORACIÓN PROPIA.

tes que se identificaron a través de las respuestas a los cuestionarios informaron su gusto por la implementación del modelo propuesto, los diferentes aprendizajes que se dieron a partir de la experiencia, la transformación de su ambiente escolar y su interés por seguir aplicándolo inclusive fuera del contexto escolar.

De esta manera, el recorrido realizado durante la presente investigación permite concluir de manera contundente la imperante necesidad de cambio de paradigma para el afrontamiento y resolución de situaciones conflictivas en el contexto educativo, es decir, realizar el tránsito de un modelo punitivo y excluyente a la implementación de una visión integral, restaurativa de la armonía, acorde a los diálogos de paz y que permita un abanico de posibilidades para la solución de conflictos. De esta manera se construyen aprendizajes que permiten generar nuevas formas de establecer relaciones interpersonales desde la diferencia y se abren espacios para un diálogo pacífico que propenda por una sana convivencia y la creación de una cultura de paz y reconciliación.

Finalmente se concluye en el presente trabajo de investigación que la implementación de las prácticas restaurativas en el contexto educativo permite la formación de seres humanos, potencialmente líderes y precursores en la adquisición de aprendizajes ante la emergencia del conflicto, quienes, en la medida en que son escuchados y guiados sin miedo al castigo, pueden generar un impacto favorable en su comunidad con miras al mantenimiento de escenarios de sana convivencia y una cultura escolar de paz.

Asimismo, se propone para investigaciones futuras que este modelo de prácticas restaurativas trascienda a los demás niveles escolares para ver su efecto de manera diacrónica y considerar su inclusión al manual de convivencia de las instituciones. También, se propone analizar los efectos de la aplicación del modelo en otros contextos de la vida diaria como el hogar, el barrio y la sociedad en general, de los cuales también hacen parte los estudiantes. Esto implica que cada uno de estos jóvenes pueda estar en disposición de hacer un aporte significativo hacia la construcción de una sociedad con valores de respeto, comprensión, empatía, igualdad y tolerancia, entre otros, para así encontrar el camino hacia la reconciliación y paz que tanto necesitamos en Buenaventura, en Colombia y en el mundo entero.

## Contribución de cada uno de los autores

Daniel Fontalvo y Yary Arias realizaron la revisión de bibliografía y tuvieron una participación activa en la elaboración de la metodología, recolección de datos y discusión de resultados y conclusiones. La profesora Ingrid Rodríguez hizo las revisiones correspondientes a las diferentes secciones del trabajo, orientó la consecución del mismo, llevó a cabo correcciones de acuerdo con los requerimientos y dio la aprobación del artículo.

## Referencias

- ALTABAS DEL RÍO, A. S. (2021). *Conflictos, estrategias de afrontamiento y mediación en estudiantes de educación secundaria obligatoria: un enfoque psicoeducativo* [Disertación de Doctorado, Universidad de Zaragoza]. Repositorio de ZAGUAN. <https://zaguan.unizar.es/record/117307>
- ARRIETA, D. M., DÍAZ, A., FLÓREZ, Z., Y SIERRA, N. (2017). Estrategia didáctica para mejorar las relaciones entre docentes y estudiantes en la Institución Educativa Policarpa Salavarrieta [Tesis de Maestría, Universidad Santo Tomás]. Repositorio de USTA. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/10106/Arrietadaniel2018.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- BENAVIDES, M., Y GÓMEZ, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: Triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría* 34f4(1), 118-124. <https://www.redalyc.org/pdf/806/80628403009.pdf>
- BRANDT, L., LIU, S., HEINZ, A., Y HEIM, C. (2022). The effects of social isolation, stress and discrimination on mental health. *Transl Psychiatry*, 12(398), 1-11. <https://doi.org/10.1038/s41398-022-02178-4>
- CALDERÓN OYOLA, M. A. (2015). *Diseño de una prueba piloto de justicia restaurativa para estudiantes de bachillerato inmersos en conflictos escolares*. [Tesis de Maestría, Universidad Santo Tomás]. Repositorio institucional de USTA. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/449/restricted-resource?bitstreamId=8f2cf7cf-b9bf-4587-bb3e-0d50f05a2da4>
- CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA (CNMH). (2018). *Caja de herramientas para aprender la paz*. <https://centrodememoriahistorica.gov.co/tag/caja-de-herramientas/>
- CRESWELL, J. W. (2012). *Educational research: Planning, conducting and evaluating quantitative and qualitative research (4th ed.)*. Pearson.
- CUARTAS, J. (2019). Civil conflict, domestic violence

- ce, and poverty as predictors of corporal punishment in Colombia. *Child Abuse and Neglect*, 90, 108-119. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2019.02.003>
- ESQUIVEL BARZOLA, C. J. (2020). *Prácticas restaurativas y la resolución de conflictos de la Unidad Educativa "José Luis Tamayo"* [Tesis de Maestría, ] Universidad CésarCesar Vallejo. Repositorio de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42670>
- GALINDO VÁSQUEZ, F. M. (2019). *Las prácticas restaurativas como estrategia pedagógica para el abordaje del conflicto* [Tesis de maestría, Universidad Pontificia Bolivariana]. Repositorio institucional de UPB. <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/9519>
- GARCÍA CRUZ, R., CÁCERES MESA, M. L., Y BAUTISTA DÍAZ, M. L. (2019). Convivencia y bienestar: categorías necesarias para la educación positiva. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 177-183. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202019000400177&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202019000400177&script=sci_arttext)
- GOLEMAN, D. (2018). La Inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual. B de Bolsillo.
- GONZÁLEZ, M. (2019). Justicia restaurativa, una mirada a las necesidades de la víctima y la comunidad. *Ciencia Jurídica*, 8(15), 93-108. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7103679>
- HERNÁNDEZ, K. J., Y CRUZ, A. M. (2021). *Revisión de los fundamentos teóricos y científicos asociados a la justicia restaurativa en el contexto colombiano* [Disertación Doctoral, Universidad Santo Tomás]. Repositorio institucional de USTA. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/35549/2021karenhernandez.pdf?sequence=6>
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., Y BAPTISTA, M. P. (2024). *Metodología de la investigación (5a ed.)*. Mc Graw Hill.
- KATIC, B., ALBA, L.A., Y JOHNSON, A. H. (2020). A Systematic Evaluation of Restorative Justice Practices: School Violence Prevention and Response. *Journal of School Violence*, 19(4), 579-593, <https://doi.org/10.1080/15388220.2020.1783670>
- KIGER, M. E., Y VARPIO, L. (2020). Thematic analysis of qualitative data: AMEE Guide No. 131. *Medical teacher*, 42(8), 846-854. <https://doi.org/10.1080/0142159X.2020.1755030>
- MATURRANO, E. F. L. (2020). La investigación cualitativa en Ciencias Humanas y Educación. Criterios para elaborar artículos científicos. *EDUCARE ET COMUNICARE Revista de investigación de la Facultad de Humanidades*, 8(2), 56-66. <https://doi.org/10.35383/educare.v8i2.536>
- MCCOLD, P., Y WACHTEL, T. (2003, 12 de agosto). *En busca de un paradigma: una teoría sobre justicia restaurativa* [Ponencia]. XIII Congreso Mundial sobre Criminología, Río de Janeiro, Brasil. <https://biblioteca.cejamericas.org/handle/2015/1949>
- MINISTERIO DE SALUD. (1993). *Resolución 8430. Normas Técnicas, administrativas y científicas para la investigación en salud (Resolución número 8430)*. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>
- NOBLE, H., Y HEALE, R. (2019). Triangulation in research, with examples. *Evidence-based nursing*, 22(3), 67-68. <http://dx.doi.org/10.1136/ebnurs-2019-103145>
- ORELLANA, I. F. (2021). *Prácticas restaurativas como promoción de la convivencia escolar* [Tesis de maestría, Universidad de Valladolid]. Repositorio documental de UVA. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/49533>
- ORTIZ-MALLEGAS, S., LÓPEZ, V., VALDÉS, R., Y YÁÑEZ-URBINA, C. (2023). *Understanding Punitive Practices in School Coexistence in Chile: Meanings and Uses in the Voices of Protagonists*. (*Revista Electrónica Educare*, 27(1), 1-21. <https://doi.org/10.15359/ree.27-1.14375>
- SÁNCHEZ-HERRERO, H., AMEZCUA-PRIETO, C., MORALES SUÁREZ-VARELA, M., AYÁN-PÉREZ, C., MATEOS-CAMPOS, R., MOLINA, A. J., ... Y FERNÁNDEZ-VILLA, T. (2021). Discriminación y su relación con las conductas de riesgo y la salud percibida en estudiantes universitarios españoles: un estudio transversal. *Revista Española de Salud Pública*, 95, 1-12. <https://rua.ua.es/dspace/handle/10045/120745>
- SCHMITZ, J. (2018). *Prácticas restaurativas para la prevención y gestión de conflictos en el ámbito educativo*. ProgettoMondo Mlal. <https://qred.org/5bRN>
- TÉLLEZ, E. I. (2010). El sentido del tejido social en la construcción de comunidad. *Polisemia*, 6(10), 9-23. <https://revistas.uniminuto.edu/index.php/POLI/article/view/170>
- TORO JARAMILLO, L. F. (2020). *Fortalecimiento de las relaciones interpersonales desde los lenguajes expresivos por medio de estrategias lúdico-pedagógicas en la institución educativa Jesús María-El Rosal* [Monografía Trabajo de pregrado, ] Tecnológico de Antioquia]. Repositorio de TDEA. , Institución Universitaria. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/781>
- VELÁSQUEZ, M. Y. (2023). *Violencia verbal en el aula de clase: tipos y causas* [Tesis de maestría, ] Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano]. Repositorio de UTAD E O. <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/31454>